

**PENGARUH KARAKTERISTIK MAKANAN DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI RESTORAN KHAS KRATON
YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Disusun Oleh :

Robinsen Yurian Priyonggo

NIM 13511241032

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

2017

**THE INFLUENCE OF FOOD AND SERVICE CHARACTERISTIC FOR
CONSUMER'S DINING DECISION ON YOGYAKARTA
SULTAN PALACE RESTAURANT**

By :

Robinsen Yurian Priyonggo
NIM 13511241032

ABSTRACT

The purposes of this research were to find: (1) Yogyakarta Sultan Palace Restaurant's food characteristic, (2) Yogyakarta Sultan Palace Restaurant's service characteristic, (3) the influence of Yogyakarta Sultan Palace Restaurant's food characteristic for consumer's dining decision, (4) the influence of Yogyakarta Sultan Palace Restaurant's service characteristic for consumer's dining decision, and (5) the influence of Yogyakarta Sultan Palace Restaurant's together food and service characteristic for consumer's dining decision.

This research is correlational research. Data dikumpulkan dengan observasi, kuesioner dan dokumentasi. The technique of collecting data used questionnaire. Data iscollected by using 1-4 likert scale, 4 is for very agree statement and 1 for very disagree statement from respondent. Data analysis techniques use single and multiple linear regression.

The results of the study showed that: (1) Sultan Palace Restaurant's food characteistic were sweet taste, savoury, low intensity colour, and food name was written in Javanese language. (2) Sultan Palace Restaurant's service characteristic were waiters wore traditional outfit and restaurant served welcome snack while consumers were waiting for their orders. (3) Sultan Palace Restaurant's food characteristic influenced consumer's dining decision. (4) Sultan Palace Restaurant's service characteristic influenced consumer's dining decision, and (5) Sultan Palace Restaurant's food and service characteristic influenced consumer's dining decision.

Keywords : Characteristic, Dining Decision, Yogyakarta Sultan Palace Restaurant

PENGARUH KARAKTERISTIK MAKANAN DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI RESTORAN KHAS KRATON YOGYAKARTA

Oleh :

Robinsen Yurian Priyonggo
NIM 13511241032

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini dirancang untuk mengetahui : (1) karakteristik makanan khas Kraton Yogyakarta, (2) karakteristik pelayanan, (3) pengaruh karakteristik makanan terhadap keputusan pembelian, (4) pengaruh karakteristik pelayanan terhadap keputusan pembelian, dan (5) pengaruh karakteristik makanan dan pelayanan terhadap keputusan pembelian.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, mengenai pengaruh karakteristik makanan dan pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta. Populasi penelitian adalah pengunjung restoran khas Kraton Yogyakarta kurang lebih sebanyak 6.400 konsumen. Ukuran sampel penelitian dihitung menggunakan rumus menurut Supramono dan Haryanto sebanyak 100 konsumen, selanjutnya sampel ditentukan dengan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan dengan observasi, kuesioner dan dokumentasi. Analisis data asosiatif dengan uji regresi linier berganda. Hasil uji validitas 30 sampel menyatakan valid dan hasil uji reliabel menyatakan nilai alpha hitung 0,947 dari 35 butir pertanyaan.

Hasil penelitian diketahui bahwa: (1) Makanan khas Kraton Yogyakarta berasa manis dan gurih, warna tidak mencolok, dan nama makanan dalam bahasa asli/Jawa. (2) Karakteristik pelayanan terletak pada pelayan yang menggunakan pakaian tradisional Jawa dan menyediakan camilan saat tamu menunggu pesanan. (3) Karakteristik makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. (4) Karakteristik pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. (5) karakteristik makanan dan karakteristik pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta.

Kata kunci : Karakteristik, Keputusan Pembelian, Restoran khas Kraton Yogyakarta.

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

PENGARUH KARAKTERISTIK MAKANAN DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI RESTORAN KHAS KRATON
YOGYAKARTA

Disusun oleh:

Robinsen Yurian Priyonggo

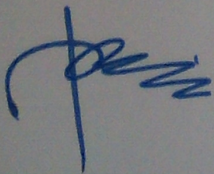
NIM 13511241032

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk
dilaksanakan Ujian Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan.

Yogyakarta, 17 Juli 2017

Mengetahui,

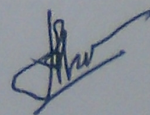
Ketua Program Studi
Pendidikan Teknik Boga



Dr. Mutiara Nugraheni, M.Si.
NIP. 19770131 200212 2 001

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Dr. Badraningsih L., M.Kes.
NIP. 19600625 198601 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR SKRIPSI

PENGARUH KARAKTERISTIK MAKANAN DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI RESTORAN KHAS KRATON
YOGYAKARTA

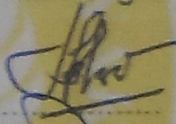
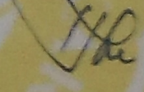
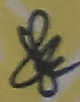
Disusun oleh:

Robinsen Yurian Priyonggo

13511241032

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi
Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta pada
tanggal 25 Juli 2017

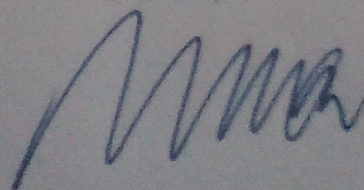
TIM PENGUJI

Jabatan	Nama Dosen	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji	Dr. Badraningsih L., M.Kes.		9 Agustus 2017
Sekretaris	Sutriyati Purwanti, M.Si.		9 Agustus 2017
Penguji Utama	Dewi Eka Murniati, M.M.		9 Agustus 2017


Yogyakarta, Agustus 2017

Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,



Dr. Widarto, M.Pd.

NIP. 19631230 198812 1 001 

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Robinsen Yurian Priyonggo

NIM : 13511241032

Program Studi : Pendidikan Teknik Boga

Judul TAS : Pengaruh Karakteristik Makanan dan Pelayanan
terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Restoran
khas Kraton Yogyakarta

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Yogyakarta, 17 Juli 2017

Yang menyatakan,

Robinsen Yurian Priyonggo

NIM 13511241032

MOTTO

Kamu adalah garam dunia. Jika garam itu menjadi tawar, dengan apakah ia diasinkan? Tidak ada lagi gunanya selain dibuang dan diinjak orang. (Matius 5:13)

Kamu adalah terang dunia, kota yang terletak diatas gunung tidak mungkin tersembunyi. (Matius 5:14)

Lagipula orang tidak menyalakan pelita lalu meletakkannya dibawah gantang, melainkan diatas kaki dian sehingga menerangi semua orang di dalam rumah. (Matius 5:15)

Demikianlah hendaknya terangmu bercahaya didepan orang, supaya mereka melihat perbuatanmu yang baik dan memuliakan Bapamu yang di sorga. (Matius 5:16)

Lord will work out his plans for my life.

Life is too short to waste your time with people who waste their own time.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan berkat yang melimpah kepadaku dan senantiasa mengasihi aku.
2. Orang tuaku tercinta, Bapak Bambang Priyonggo dan Ibu Ginawati yang selalu memberikan kasih sayang dan selalu mendoakanku serta menanti keberhasilanku.
3. Kakak tercinta, Roymond Arvian Priyonggo yang menjadi penyemangatku dan teman berceritaku.
4. Saudara dari Papa dan Mama, yang selalu mendoakan dan memberi dukungan moral kepadaku.
5. Dosen-dosen PTBB, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberi ilmu berharga selama 4 tahun terakhir.
6. Teman-temanku tersayang, yang selalu menemaniku saat susah maupun senang, menghibur dan menemani perjalanan kuliah selama 4 tahun terakhir.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapat gelar Sarjana Pendidikan dengan judul : “Pengaruh Karakteristik Makanan dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Restoran Khas Keraton Yogyakarta” dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Badraningsih Lastariwati, M.Kes. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi, yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Sutriyati Purwanti, M.Si. selaku Validator Instrumen Penelitian Tugas Akhir Skripsi, yang memberikan saran/masukan perbaikan sehingga penelitian Tugas Akhir Skripsi terlaksana sesuai dengan tujuan.
3. Dewi Eka Murniati, M.M. selaku Penguji Tugas Akhir Skripsi, yang memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Dr. Mutiara Nugraheni, M.Si. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana, beserta dosen dan staff yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya Tugas Akhir Skripsi ini.

5. Dr. Widarto, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta, yang memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
6. Dewi selaku Marketing Restoran Bale Raos dan Murni selaku Manajer Gadri Resto, yang telah memberi ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
7. Karyawan dan karyawan restoran Bale Raos dan Gadri Resto, yang telah memberi bantuan memperlancar pengambil data selama proses penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
8. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Akhirnya segala bantuan yang telah diberikan semua pihak diatas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa, dan Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca maupun pihak lain yang membutuhkan.

Yogyakarta, 17 Juli 2017

Penulis,

Robinsen Yurian Priyonggo

NIM 13511241009

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I. PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	8
 BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....	 9
A. Kajian Teori.....	9
1. Tradisi Makan dan Minum di Kraton Yogyakarta.....	9
2. Restoran.....	16
3. Karakteristik Restoran Khas Kraton Yogyakarta.....	18
4. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	28
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	36
C. Kerangka Berpikir.....	39
D. Pertanyaan Penelitian.....	42
E. Hipotesis Penelitian.....	42
 BAB III. METODE PENELITIAN.....	 43
A. Jenis Penelitian.....	43
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	45
C. Subjek Penelitian.....	45
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	47
E. Teknik dan Instrumen Penelitian.....	48
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	52
G. Teknik Analisis Data.....	55
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 62
A. Hasil Penelitian.....	62
1. Profil Tempat Penelitian.....	62

2. Deskripsi Identitas Responden Penelitian.....	64
3. Deskripsi Karakteristik Makanan.....	68
4. Deskripsi Karakteristik Pelayanan.....	82
5. Deskripsi Keputusan Pembelian.....	84
6. Uji Persyaratan Analisis.....	87
7. Pengujian Hipotesis.....	91
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	98
1. Karakteristik Makanan.....	98
2. Karakteristik Pelayanan.....	100
3. Keputusan Pembelian.....	101
4. Pengaruh Karakteristik Makanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen.....	104
5. Pengaruh Karakteristik Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen.....	105
6. Pengaruh Karakteristik Makanan dan Karakteristik Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen.....	106
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....	109
A. Simpulan.....	109
B. Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN.....	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar	1. Kerangka Pikir Penelitian.....	41
Gambar	2. Penampilan pelayan pria dan wanita.....	83
Gambar	3. Pakaian pelayan dalam acara khusus.....	83
Gambar	5. Grafik <i>scatterplot</i>	88
Gambar	6. Histogram Distribusi Data.....	89
Gambar	7. Grafik Normalitas Data.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	51
Tabel 2. Validasi Angket.....	53
Tabel 3. Interpretasi nilai <i>Alpha Cronbach</i>	54
Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	54
Tabel 5. Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 6. Responden berdasarkan Usia.....	65
Tabel 7. Responden berdasarkan Pekerjaan.....	65
Tabel 8. Responden berdasarkan Penghasilan per Bulan.....	66
Tabel 9. Responden berdasarkan Sumber Informasi.....	66
Tabel 10. Responden berdasarkan Teman Berkunjung.....	67
Tabel 11. Responden berdasarkan Intensitas Kunjungan dalam satu bulan.....	68
Tabel 12. Karakteristik Makanan dan Minuman khas Kraton Yogyakarta.....	68
Tabel 13. Tanggapan konsumen terkait proses pengambilan keputusan pembelian.....	84
Tabel 14. Hasil Uji Multikolinieritas.....	87
Tabel 15. Koefisien Korelasi.....	87
Tabel 16. Ringkasan Model Regresi X1 terhadap Y.....	92
Tabel 17. Model Regresi X2 terhadap Y.....	94
Tabel 18. Ringkasan Model Regresi X1 dan X2 terhadap Y.....	96
Tabel 19. Rangkuman Hasil Perhitungan SR dan SE.....	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner penelitian.....	116
Lampiran 2.	Surat Pernyataan Validasi Instrumen.....	118
Lampiran 3.	Hasil Validasi Instrumen.....	120
Lampiran 4.	Uji coba instrumen.....	122
Lampiran 5.	Data mentah.....	123
Lampiran 6.	Perhitungan Statistik Pengaruh Karakteristik Makanan terhadap Keputusan Pembelian.....	127
Lampiran 7.	Perhitungan Statistik Pengaruh Karakteristik Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	128
Lampiran 8.	Perhitungan Statistik Pengaruh Karakteristik Makanan dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	129
Lampiran 9.	Pehitungan SR dan SE.....	130
Lampiran 10.	Surat ijin penelitian.....	131
Lampiran 11.	SK Pembimbing.....	134
Lampiran 12.	Dokumentasi penelitian.....	135

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Yogyakarta merupakan salah satu kota yang berada di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Selama ini kota Yogyakarta dikenal sebagai salah satu kota tujuan wisata peninggalan sejarahnya. Terdapat berbagai peninggalan sejarah di kota Yogyakarta yang sangat terkenal, seperti Taman Sari, Kraton Yogyakarta, dan Museum Vredeburg. Selain wisata sejarah, kota Yogyakarta menjadi tujuan wisata kuliner pula. Wisata kuliner di kota Yogyakarta digemari oleh wisatawan sekedar untuk mencicipi rasa maupun dibawa pulang oleh wisatawan sebagai buah tangan khas kota Yogyakarta. Disamping kota Yogyakarta dikenal sebagai wisata sejarah dan kulinernya, kota ini memiliki obyek wisata lain, baik wisata alam maupun wisata buatan.

Kota Yogyakarta tidak memiliki kekayaan alam berupa lahan pertanian yang memadai, dalam data BPS DIY terhitung kota Yogyakarta hanya memiliki sawah/wetland dengan luas 62 hektar. Meskipun dengan lahan pertanian yang minim, pasokan untuk kebutuhan pangan nabati di kota Yogyakarta didukung oleh kabupaten lain di sekitarnya, dari 4 kabupaten yakni Sleman, Bantul, Kulonprogo dan gunung kidul tercatat memiliki sawah/wetland seluas 55.363 hektar (Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta, 2015). Adanya sawah dengan luas keseluruhan 55.425 di provinsi DIY mendukung perkembangan kuliner khas Yogyakarta. Kuliner khas kota ini mayoritas berbahan dasar tradisional dari hasil pertanian, seperti

gudeg yang menjadi ikonik kota Yogyakarta berbahan dasar dari buah nangka, bubur sebagai pelengkap gudeg pun berasal dari hasil pertanian berupa beras, dan bakpia yang merupakan jajanan khas kota Yogyakarta berbahan dasar kacang hijau dan gula.

Menurut Ritchie dan Zins (1978:221) bahwa makanan dan kebiasaan makan merupakan salah satu unsur kebudayaan yang dapat menarik kedatangan wisatawan. Makanan merupakan bagian penting dalam liburan dan restoran yang dikunjungi menjadi puncak pengalaman wisatawan (Blichfeldt, dkk. 2010). Mengeksplorasi makanan menjadi hal penting pada tujuan wisata (Ryu & Jang, 2006). Clark & Chabrel (2007) berpendapat bahwa mengonsumsi makanan lokal akan membuat wisatawan terhubung lebih dalam dengan orang dan tempat tersebut. Makanan etnis menawarkan kesempatan bagi wisatawan untuk mengeksplorasi budaya melalui cita rasa, persiapan makanan dan lingkungan saat makan.

Masyarakat kota Yogyakarta yang menyadari potensi bisnis kuliner berlomba mendirikan tempat makan atau penjualan oleh-oleh khas Yogyakarta agar menjadi tujuan kuliner wisatawan. Hal ini sesuai dengan misi yang kedua diusung oleh Dinas Pariwisata Provinsi DIY, yakni mewujudkan sadar wisata dan sapta pesona bagi seluruh masyarakat DIY untuk meningkatkan pertumbuhan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat melalui sektor kepariwisataan. (Anonim. 2016. Visi dan Misi Dinas Pariwisata DIY dari www.visitingjogja.com). Berbagai industri tersebut beroperasi dari skala terkecil sampai terbesar. Industri penyedia jasa pelayanan makan pun menawarkan yang mereka miliki untuk dijual kepada wisatawan. Kini tidak hanya makanan saja yang ditawarkan, namun faktor lain juga mulai

ditawarkan kepada wisatawan, contohnya karakteristik pelayanan yang menunjukkan ciri khas kota wisata tersebut.

Kota Yogyakarta sebagai kota budaya juga memiliki peninggalan bersejarah berupa non-fisik. Masyarakat Yogyakarta masih memegang teguh tatanan kehidupan masyarakat Jawa khususnya dalam kehidupan sehari-hari yang tercermin pada kegiatan adat-istiadat, bahasa, sosial kemasyarakatannya, keseniannya dsb. Tidak hanya itu khususnya tentang kuliner kota ini, berkembang dengan pesat. Dapat ditemui dengan mudah di berbagai kawasan wisata di kota Yogyakarta tersusun secara berjajar maupun berhadap-hadapan industri makanan lokal, yang tentunya menjadikan wisatawan memiliki banyak pilihan dalam memilih tujuan kulinernya. Tempat-tempat makan khususnya di kawasan wisata ini banyak menawarkan kekhasan kota Yogyakarta contohnya di daerah Wijilan dapat ditemui banyak penjual gudeg khas Yogyakarta, di daerah sekitar Kraton Yogyakarta dapat ditemui berbagai restoran yang menawarkan karakter otentik khas Kraton Yogyakarta yang selalu dicari pengunjung walaupun lokasi restoran tersebut tersembunyi. Karakter yang otentik dari kota Yogyakarta, ditinjau dari pelayanan makan dan minum adalah makanan dan minuman yang ditawarkan kepada pengunjung merupakan makanan tradisional Yogyakarta, menurut informan (*Abdi Dalem* Kraton Yogyakarta) jenis makanan tersebut adalah makanan untuk acara khusus (upacara), dan makanan tradisional sehari-hari.

Pelayanan makan dan minum khas Kraton Yogyakarta didukung pula dengan adanya nuansa tradisional Yogyakarta, pelayan memakai pakaian tradisional yakni pakaian tradisional dengan *kebaya* dan *kain jarik* yang digunakan untuk menutup tubuh bagian bawah. Restoran khas Kraton

Yogyakarta umumnya memiliki bangunan berbentuk joglo, permukaan atap joglo berupa trapesium. Menurut informan, bahan untuk atap terbuat dari sirap, genting tanah, maupun seng dan biasanya berwarna merah atau kelabu. Atap tersebut ditopang oleh tiang utama yang di sebut dengan Soko Guru yang berada di tengah bangunan, serta tiang-tiang lainnya. Tiang-tiang bangunan biasanya berwarna hijau gelap atau hitam dengan ornamen berwarna kuning, hijau muda, merah, dan emas maupun yang lain. Untuk bagian bangunan lainnya yang terbuat dari kayu memiliki warna senada dengan warna pada tiang. Lantai biasanya terbuat dari batu pualam putih atau dari ubin bermotif. Lantai dibuat lebih tinggi dari halaman berpasir. Penggunaan ornamen ruangan juga dipertimbangkan dengan menghadirkan perabot-perabot dari kayu jati, penggunaan warna cahaya lampu kuning dan sedikit redup untuk menambah hangat suasana khas kota Yogyakarta. Selain itu letak restoran yang berada di sekitar area Kraton Yogyakarta juga semakin menambah suasana khas kota Yogyakarta.

Menurut William Wongso (Anonim. 2016. Saatnya Kuliner Indonesia Hadir dengan Cita Rasa Asli dari sumber www.sinarharapan.net) “Kalau selama ini restoran-restoran Indonesia lebih menyesuaikan rasa masakan Indonesia dengan konsumen, sekarang saatnya menambah menu-menu yang lebih otentik sebagai menu tambahan”. Keaslian umumnya sering dicari oleh wisatawan, dengan berbagai latar belakang dan tujuan. Pelayanan makan dan minum yang otentik di restoran menjadi faktor wisatawan menjadikan tempat tersebut sebagai tujuan wisata kulinernya (YingHua Liu dan SooCheong Jang, 2009:5). Faktor ini didukung dengan variabel-variabel karakteristik makanan, karakteristik restoran dan karakteristik pelayanan. “Cita rasa makanan yang

ditawarkan, harga makanan dan minuman merupakan salah satu faktor yang menjadi bahan pertimbangan pengunjung ketika memutuskan untuk mengonsumsi makanan di restoran tersebut” (Putri dkk, 2010:97).

Restoran-restoran yang mengutamakan keaslian tersebut memiliki konsep yang sangat unik, dengan menjual makanan khas, contohnya makanan favorit dari silsilah Raja/Sultan. Sebuah konsep yang tidak dapat ditemui di kota-kota lain, konsep seperti ini memiliki tujuan yang bagus selain untuk menambah daya tarik yang pada akhirnya menambah penjualan restoran, namun konsep ini juga bertujuan untuk melestarikan kebudayaan Yogyakarta perihal makanan favorit Sultan pada khususnya. Restoran khas Kraton Yogyakarta menawarkan harga berkisar antara Rp. 7.500,00 sampai dengan Rp. 110.000,00. Restoran seperti ini belum banyak jumlahnya, tetapi dengan melihat perkembangannya saat ini yang banyak dikunjungi wisatawan, bukan tidak mungkin di masa yang akan restoran-restoran tersebut menjadi restoran dikenal wisatawan mancanegara secara luas.

Beberapa restoran yang mengusung konsep otentik Yogyakarta yang menyajikan makanan khas raja/sultan antara lain *Gadri Resto*, *Bale Raos* dan *Bale Raos Fusion & Lounge Jogja City Mall*. Pemilihan tiga tempat tersebut didasari dengan adanya berbagai kesamaan dalam beberapa karakteristik makanan seperti makanan dan minuman khas Kraton Yogyakarta yang ditawarkan merupakan makanan dan minuman favorit Sultan dan keluarga Sultan, citarasa makanan dan penampilan makanan dan karakteristik pelayanan khas Kraton Yogyakarta seperti penampilan pelayan meliputi pakaian yang digunakan dan penataan rambut pelayan. Selain itu, ketiga restoran tersebut dipilih berdasarkan pertimbangan pemilik, yang merupakan

anggota keluarga dari Sultan, sehingga dianggap lebih mengetahui budaya kuliner di Kraton Yogyakarta.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka diadakan penelitian tentang pengaruh karakteristik restoran terhadap keputusan pembelian konsumen dengan judul **“Pengaruh Karakteristik Makanan dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Restoran Khas Kraton Yogyakarta”**.

B. Identifikasi Masalah

1. Selama ini kota Yogyakarta dikenal dengan wisata sejarah berupa bangunan Kraton, sedangkan belum banyak orang yang mengetahui bahwa terdapat restoran khas Kraton Yogyakarta yang menyajikan makanan favorit raja.
2. Restoran yang menyajikan suasana dan keaslian makanan banyak tersedia di Yogyakarta, namun hanya sedikit restoran yang mengusung konsep Kraton Yogyakarta.
3. Beberapa restoran khas Kraton Yogyakarta berlokasi di tempat yang kurang strategis, namun ramai pengunjung yang membeli makanan.
4. Harga makanan khas Kraton Yogyakarta yang cukup mahal, sehingga membuat pengunjung berfikir ulang untuk membeli makanan.
5. Belum diketahuinya pengaruh karakteristik makanan dan karakteristik pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta.

C. Batasan Masalah

Agar ruang lingkup permasalahan yang diteliti tidak terlalu luas dan banyaknya faktor yang berhubungan dengan keputusan pembelian oleh konsumen, maka penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini adalah karakteristik makanan dan pelayan khas Kraton Yogyakarta, serta pengaruhnya terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana karakteristik makanan di restoran khas Kraton Yogyakarta?
2. Bagaimana karakteristik pelayanan di restoran khas Kraton Yogyakarta?
3. Bagaimana pengaruh karakteristik makanan terhadap keputusan pembelian di restoran khas Kraton Yogyakarta.
4. Bagaimana pengaruh karakteristik pelayanan terhadap keputusan pembelian di restoran khas Kraton Yogyakarta.
5. Bagaimana pengaruh karakteristik makanan dan pelayanan di restoran khas Kraton Yogyakarta terhadap keputusan pembelian konsumen?

E. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui karakteristik makanan di restoran khas Kraton Yogyakarta
2. Mengetahui karakteristik pelayanan di restoran khas Kraton Yogyakarta
3. Mengetahui pengaruh karakteristik makanan di restoran khas Kraton Yogyakarta terhadap keputusan pembelian konsumen
4. Mengetahui pengaruh karakteristik pelayanan di restoran khas Kraton Yogyakarta terhadap keputusan pembelian konsumen

5. Mengetahui pengaruh karakteristik makanan dan pelayanan di restoran khas Kraton Yogyakarta terhadap keputusan pembelian konsumen

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, mengetahui secara nyata suatu perusahaan dari segi manajemen yang diterapkan, kinerja karyawan dan proses produksinya. Mendapatkan pengalaman dan data terkait dengan keputusan pembelian konsumen sehingga dapat memberi kontribusi dalam perkembangan restoran. Membina hubungan baik dengan restoran yang bersangkutan sehingga memungkinkan untuk dapat bekerja sama dengan restoran tersebut.
2. Bagi pihak restoran, mendapatkan data yang baru terkait dengan keputusan pembelian oleh konsumen sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan baik secara fisik maupun non-fisik untuk meningkatkan penjualan. Menjalin hubungan baik dengan lembaga sehingga dapat menjadi pemasok tenaga kerja yang berkompeten di bidang kuliner.
3. Bagi lembaga pendidikan, terjalinnya hubungan baik antara Jurusan Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta dengan restoran yang bersangkutan sehingga memungkinkan kerjasama ketenagakerjaan dan kerjasama lainnya. Mendapat umpan balik untuk meningkatkan kualitas pendidikan sehingga selalu sesuai dengan perkembangan dunia industri. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah koleksi pustaka dan bahan evaluasi sehingga dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian sejenis.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Tradisi Makan dan Minum di Kraton Yogyakarta

Makanan merupakan suatu bentuk dari kebudayaan yang esensial, bertujuan untuk mempertahankan kelangsungan hidup, sebab makanan mengandung banyak kalori yang dibutuhkan oleh tubuh manusia. Menurut fungsi makanan dibedakan menjadi makanan pokok dan makanan tambahan. Makanan pokok merupakan yang setiap harinya harus ada, diatur dan diselenggarakan menurut adat kebiasaan (Noor Sulistyio Budi, dkk., 1997:3), contohnya nasi beras, nasi jagung, *thiwul*, dll. Sedangkan makanan tambahan sering disebut sebagai *kletikan* / *camilan*, yang sifatnya tidak harus ada setiap harinya.

Makanan tradisional memiliki pengertian sebagai makanan rakyat yang dikonsumsi sehari-hari berupa makanan pokok, makanan selingan dan sajian khusus turun-temurun dari nenek moyang. (Warni Setiyaningsih, dkk. 2014:2). Menurut Sosrodiningrat (1998:3) berpendapat bahwa makan tradisional adalah makanan yang dikonsumsi oleh golongan etnis dan wilayah tertentu. Makanan tradisional diolah berdasarkan pada resep turun temurun dan dari bahan lokal, serta cita rasa makanan sesuai dengan selera masyarakat lokal.

Menurut Koentjaraningrat (1981), makanan dan minuman merupakan sub-unsur teknologi dalam bentuk kebudayaan fisik, terkait dengan cara memasak, tujuan konsumsi, tempat, waktu dan etika penyajiannya. Dalam

penelitian yang dilakukan oleh Balai Pelestarian Nilai Budaya (1994) menyebutkan bahwa makanan yang berada di lingkungan Kraton Yogyakarta berbeda dengan makanan rakyat biasa. Perbedaan ini terlihat dari wujud, variasi, fungsi dan penyajiannya. Adapun penyebab terjadinya perbedaan tersebut yakni kemampuan ekonomi masing-masing orang dan kebiasaan yang mendarah daging sulit diubah dalam waktu singkat. Dalam buku *Menu Favorit Para Raja* karya Murdijati Gardjito, dkk. berpendapat bahwa klasifikasi makanan kesukaan raja terdiri dari makanan pembuka, makanan utama, lauk pauk, kudapan dan makanan penutup.

Sejak masa pemerintahan Sri Sultan Hamengku Buwono VIII, makanan khas Kraton Yogyakarta mulai disajikan dengan akulturasi cita rasa dengan bangsa *Barat* (Eropa), baik dalam keperluan sehari-hari maupun dalam penyelenggaraan perjamuan tamu Belanda khususnya. Berdasarkan hasil studi oleh Balai Pelestarian Nilai Budaya Yogyakarta (1997:27), waktu makan dan jenis makanan dibagi kedalam 3 waktu makan, antara lain waktu makan pagi hari (sarapan), siang hari dan sore hari atau malam hari. Perbedaan ketiga waktu makan tersebut juga diikuti pula dengan perbedaan makanan dan minuman untuk setiap waktu makan. Dalam pemerintahan HB VIII, pada pagi hari biasanya beliau tidak menyantap nasi. Baru setelah menderita sakit beberapa lama sehingga seringkali perlu beristirahat, maka menu sarapan pagi sering dihidangkan lengkap dengan makanan gudeg yang dibeli oleh salah satu abdi dalem di Kranggan. Sebelumnya HB VIII memiliki kebiasaan minum teh atau coklat susu dan rokok sigaret cap Sultan Yogyakarta serta cerutu cap Karel. Kebiasaan tersebut sering pula ditambah dengan roti sobek dan

makanan kecil, seperti mete dan kue kering (Noor Sulistyو Budi, dkk., 1997:27). Adapun yang menganatarkan makanan dan minuman tersebut adalah *abdi dalem ngindrakila* dengan menggunakan *baki* dan memakai *samir* yang dikalungkan di leher.

Cara membawa makanan dan minuman tersebut adalah dua tangan mengadiah ke atas (diatas kepala), dan mulailah mereka menuju *Ngindrakila* dengan cara berjalan beriringan. Abdi yang paling depan bertugas membawa minuman, kemudian pembawa rokok dan yang terakhir membawa roti. Biasanya pembawa minuman dipayungi
Sesampainya di *Ngindrakila* , biasanya Sultan sudah duduk di kursi malas yang dihadapkan dengan *abdi dalem Ngindrakila* bagian *oceh-ocehan* dengan posisi duduk bersila. (Noor Sulistyو Budi, dkk., 1997:28).

Lebih jauh Noor Sulistyو Budi, dkk. (1997:28) menuturkan bahwa tugas *abdi dalem Ngindrakila* bagian *oceh-ocehan* adalah menghibur Sultan yang sedang bersantap, dengan berdialog dengan kawan-kawannya, melucu atau bahkan terkadang menyermpet ke topik pembicaraan yang terkait dengan pornografi. Dalam pelayanan makan dan minum, sebelum dihidangkan di hadapan Sultan, maka satu per satu abdi dalem menyembah terlebih dahulu. Terkhusus apabila Kraton Yogyakarta sedang menyelenggarakan acara tertentu, maka *Rio* (sebutan untuk orang yang bertanggung jawab mengelola dapur istana) membagi tugas sedemikian rupa dalam menyiapkan makanan bagi *abdi dalem* yang berdomisili di dalam Kraton Yogyakarta.

Penelitian yang dilakukan oleh Balai Pelestarian Nilai Budaya (1997:31), juga menyebutkan bahwa Sultan biasa makan dengan piring berukuran sangat besar yang dipenuhi nasi beserta lauk-pauk. Porsi yang terkesan berlebihan tersebut merupakan suatu kesengajaan, sebab sisa makanan Sultan akan dibagikan kepada para putera bahkan sampai para

pembantu. Sisa makanan tersebut dipercaya dapat membawa keberuntungan bagi mereka.

Buku Tradisi Makan dan Minum di Lingkungan Kraton Yogyakarta (Noor Sulistyو Budi, dkk. 1997:35-36) menyebutkan beberapa makanan kesukaan Sri Sultan HB VIII, antara lain :

a. *Sate gendon*

Sate gendon berbahan dasar *gendon* (*uret* atau ulat) salak yang dibakar dengan menambahkan mentega dan bumbu sate. Makanan tersebut diyakini mampu menambah stamina seseorang.

b. *Semur burung gelatik*

Semur burung gelatik dimasak dari beberapa ekor burung gelatik yang dihilangkan kepalanya. Bumbu yang ditambahkan pada masakan ini antara lain bawang merah, gula merah, lada, pala, cengkih, kayu manis, mentega dan garam.

c. *Empal daging*

Empal daging merupakan makanan berbahan dasar daging sapi yang digorng dengan penambahan bumbu ketumbar, bawang putih dan santan kelapa.

d. *Betutu*

Betutu merupakan makanan yang terbuat dari bahan dasar daging ayam yang telah dibuang tulang dan isi perutnya dengan menyisakan sayap dan kaki sebatas lutut. Kemudian daging cincang rebus dimasukkan kedalam perut ayam kemudian dijahit, bertujuan agar isian tersebut tidak keluar dari dalam perut ayam selama proses pengolahan. Bumbu masakan yang digunakan adalah bawang

merah, bawang putih, jahe, lada, kemiri, daun salam, lengkuas, serai, gula merah baru kemudian dimasak dengan ditambahkan *areh* (santan kental).

e. *Selat husar*

Selat husar terbuat dari beberapa sayuran yang dicampur dan dihidangkan bersama *mayones*.

f. *Bergedel pan*

Bergedel pan terbuat dari bahan dasar daging yang dicampurkan dengan kentang, ditambahkan bumbu-bumbu dan diolah dengan cara digoreng.

g. *Uret dadap goreng*

Uret dadap goreng adalah makanan yang terbuat dari ulat pohon dadap digoreng dengan mentega.

h. *Setup-setupan daun pakis taji*

Setup-setupan ini berbahan dasar daun pakis taji. Diyakini khasiat dari daun pakis taji ini dapat mencegah bahkan mengobati penyakit kulit.

i. *Dendeng age*

Dendeng age atau daging sapi yang dihaluskan dan diberi santan kental, daun salam, selai, ketumbar, kemiri, lada, bawang merah, bawang putih, dan gula merah. Daging sapi tersebut ditusuk dan dipanggang diatas bara api sambil diolesi dengan *areh*.

j. *Telur pindang*

Telur pindang berbahan telur ayam yang diolah dengan penambahan bumbu berupa daun jambu, kulit bawang merah, dan garam. Teknik

olah menggunakan cara merebus telur beserta kulit hingga $\frac{3}{4}$ matang, kemudian telur diangkat dan kulitnya dipukul-pukul menggunakan sendok hingga retak, kemudian telur dimasukkan lagi kedalam air rebusan hingga matang (Warni Setiyaningsih, 2014:91).

k. *Sayur untup-untup*

Sayur untup-untup berbahan dasar dari kacang panjang, kacang tolo, terung, daun mlinjo, kol dan soon.

l. *Pastel krukup*

Pastel krukup adalah pastel yang dibuat dari kentang yang dihaluskan lalu diisi dengan semur ayam.

Menurut Noor Sulistyو Budi, dkk (1997:36-37) hidangan pada sore/malam hari tidak jauh berbeda dengan siang hari. Kadang-kadang Sultan merasa perlu makan dan menginginkan hidangan sate kambing. Untuk minumannya disediakan teh dan bir jawa yang terbuat dari rebusan jahe, serai, cengkeh, kayu manis, *mesoyi*, daun pandan, gula dan air jeruk nipis. Fungsi minuman ini sebagai penghangat badan, mengatasi bau nafas, mengobati darah tinggi, dan dapat menurunkan berat badan. Lebih jauh Noor Sulistyو Budi, dkk. (1997:27) menuturkan terkadang isteri Sultan juga membuatkan jamu kuat. Kebiasaan minum jamu juga dilakukan oleh para puteri, misal saat datang bulan (menstruasi), mereka minum jamu kunir asem yang berkhasiat melancarkan haid sekaligus menghilangkan bau amis. Jamu-jamu yang lain pun sering dibuat oleh isteri Sultan, dengan fungsi jamu untuk pemulihan tenaga dan menjaga stamina. Selain minuman, kadang tersedia makanan kecil berupa emping, kastengel dan

kacang yang ditempatkan pada *lodhong* kecil. Memakan makanan kecil menggunakan piring kecil ceper. (Noor Sulistyو Budi, dkk. 1997:38)

Peralatan makannya terdiri dari piring nasi, *pinggan lonjong* untuk lauk-pauk, *besi* untuk sayur, *aglik* untuk tempat buah dan gelas untuk minum. Sendok dan garpu hanya digunakan saat menjamu tamu mengingat saat makan siang hanya menggunakan tangan saja. Selain itu juga disediakan *bokor* untuk keperluan cuci tangan dan *kronthong* untuk tutup makanan (Noor Sulistyو Budi, dkk. 1997:40).

Masa Sri Sultan HB IX adat kebiasaan makan dan minum tidak jauh beda dengan Sri Sultan HB VIII. Namun pada masa pemerintah Sri Sultan HB IX, beliau lebih suka memasak makanan sendiri dan abdi dalem bertugas di luar dapur untuk mengantarkan makanan bagi keluarga Sultan. Apabila makanan yang diolah cukup banyak, maka Sultan akan memberikan pembagian tugas kepada putri-putrinya, tetapi semua keputusan rasa dan bumbu beliau yang melakukan (Noor Sulistyو Budi, dkk. 1997:53).

Sedangkan masa Sri Sultan HB X terjadi perubahan cara makan cenderung ke arah praktis sebagaimana tatacara makan dan minum di dalam keluarga kebanyakan di luar kraton (Noor Sulistyو Budi, dkk. 1997:55). Biasanya beliau makan layaknya keluarga biasa yang sifatnya santai. Beliau makan dengan sendok garpu dan duduk di kursi bersama-sama dengan isteri dan puterinya. Etika makan yang pantang saat tradisi makan Sultan bersama keluarga adalah dilarang menyangga piring dan pantang menambah porsi makan.

Apabila disimak secara mendalam, semuanya itu mengandung unsur edukatif tinggi yang hendak ditanamkan ke anak-anak agar mengetahui adat sopan santun di meja makan. Patut dihindari sikap gelegeken, kecap, antop, bunyi beradunya sendok garpu dengan piring dan banyak berbicara di meja makan (Noor Sulistyو Budi, dkk. 1997:41).

2. Restoran

Pengertian Restoran telah banyak bermunculan dari pemikiran ahli-ahli bidang kuliner. Restoran adalah sebuah tempat untuk makan, terdapat berbagai macam makanan yang ditawarkan kepada pelanggan. Dalam kamus Merriam Webster, disebutkan bahwa pengertian restoran adalah “*a business establishment where meals or refreshments may be purchased*”, yang artinya sebuah jenis usaha penyedia makanan dan minuman yang dapat dibeli. Restoran menurut Marsum (2005:4) adalah “suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum”.

Restoran adalah suatu tempat yang identik dengan jajaran meja – meja yang tersusun rapi, dengan kehadiran orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur dan pelayanan para pramusaji, berdentingnya bunyi – bunyian kecil karena persentuhan gelas – gelas kaca, porselin, menyebabkan suasana hidup di dalamnya” (Endar Sugiarto & Sri Sulartiningrum, 1996:2)

Contoh konkrit restoran dapat diamati pada lingkungan sekitar. Restoran yang beroperasi saat ini telah beragam jenis dan dalam jumlah yang banyak. Dunia mengakui bahwa terdapat enam tipe restoran, antara lain : *Ethnic, fast food, fine dining, family-style, casual dining, dan fast casual dining*. Apabila diklasifikasikan menurut jenis pelayanannya, maka restoran dibagi/diklasifikasikan menjadi 3 (tiga), yakni Restoran Formal, Restoran Informal, dan *Specialities Restaurant*. Ketiganya memiliki ciri

yang berbeda-beda, Restoran Formal dikelola secara komersil dan pelayanan bersifat eksklusif, sedangkan Restoran Informal adalah jasa penyedia layanan makan dan minum, dikelola secara komersil namun mengandalkan kecepatan penyajiannya, sementara itu *Specialities Restaurant* dikelola secara komersil dengan menyajikan kekhasan sesuatu, bisa dari makanan khas dari suatu negara maupun pelayanan khasnya.

Jumlah makanan khas berbagai negara di dunia tidak terhitung. Kekhasan tersebut menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan. Banyaknya negara di dunia berdampak pula pada banyaknya macam hidangan yang tercipta. Indonesia memiliki ragam kuliner khas yang tidak sedikit jumlahnya, dan tentunya belum dari semua orang telah mencicipi semua makanan khas Indonesia, bahkan apabila jumlah makanan khas di dunia dihitung secara keseluruhan. *Specialities Restaurant* adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan professional dengan menyediakan makanan khas dan diikuti dengan sistem penyajian yang khas dari suatu Negara tersebut. (Soekresno, 2010:9). Sedangkan menurut Marsum (2005:11) *specialities restaurant* didefinisikan sebagai restoran yang suasana dan dekorasi seluruhnya disesuaikan dengan tipe khas makanan yang disajikan atau temanya. Contoh specialities restoran seperti restoran khas Indonesia, restoran khas China, restoran khas Jepang, restoran khas Mediterania, dll. Ciri – ciri *specialities restaurant* antara lain :

- a. Menyediakan sistem pemesanan tempat
- b. Menyediakan menu khas suatu negara tertentu, populer dan disenangi banyak pelanggan secara umum

- c. Sistem penyajian disesuaikan dengan budaya negara asal dan dimodifikasi dengan budaya internasional
- d. Hanya dibuka untuk menyediakan makan siang dan atau makan malam
- e. Menu *ala carte* dipresentasikan kepada pelanggan
- f. Biasanya menghadirkan musik/hiburan khas negara asal
- g. Harga makanan relatif tinggi di banding informal *restaurant* dan lebih rendah dibanding *formal restaurant*
- h. Jumlah tenaga *service* sedang, dengan standar kebutuhan 1 pramusaji untuk melayani 8 -12 pelanggan

Dapat dilihat dari uraian ciri-ciri restoran diatas maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik *specialities restaurant* antara lain berkaitan dengan karakteristik produk, karakteristik pelayanan, karakteristik restoran itu sendiri, dan karakteristik lainnya seperti kesesuaian harga dengan kualitas.

3. Karakteristik Restoran

Specialities restaurant / restoran yang mengusung kekhasan tertentu, maka karakteristik restoran merupakan hal yang paling diutamakan guna menunjang “kekhasan”. Banyak restoran menyajikan makanan khas yang otentik, atmosfir restoran yang otentik dan pelayanan yang otentik pula. Berikut beberapa karakteristik restoran khas Kraton Yogyakarta sebagai *specialities restaurant* :

a. Karakteristik makanan

Sebagai produk yang ditawarkan oleh restoran, makanan memegang peran sebagai poros pelayanan restoran. Kualitas makanan umumnya diterima sebagai faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan perilaku pasca pembelian (Yinghua Liu dan SooCheung Jang 2009:340). Sebagai contoh, Dube, dkk. (1994:39-47), mengukur pentingnya 7 atribut restoran dalam perilaku pembelian yang berulang pada restoran dengan penataan berkelas dan menemukan bahwa kualitas makanan jauh lebih penting dibanding atribut yang lain dalam pelayanan kepada pelanggan restoran. Banu Kutler Demirgunes dan Belent Ozsacmaci (2017) juga mengungkapkan bahwa mayoritas konsumen lebih memilih kualitas makanan menjadi prioritas utamanya saat akan memilih tempat makan dan akan melakukan upaya khusus agar mendapatkan makanan terbaik.

Joanne M. Sulek dan Rhonda L. Hensley (2004:235-247) meneliti tentang pentingnya makanan, penataan fisik dan pelayanan dalam restoran dengan pelayanan penuh dan menemukan bahwa kualitas makanan merupakan faktor paling penting yang mempengaruhi kepuasan dan satu-satunya faktor guna memprediksi perilaku konsumen. Namkung dan SooCheong Jang (2007:387–410) mengevaluasi hubungan antara atribut individu yang berkaitan dengan kualitas makanan (seperti presentasi makanan, variasi menu, pilihan makanan sehat, cita rasa, kesegaran makanan dan

temperatur makanan) terhadap kepuasan pelanggan dan perilaku konsumen.

Penelitian tersebut mengindikasikan bahwa presentasi makanan, cita rasa dan temperatur makanan sangat signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selain 6 atribut individu lainnya, keamanan makanan juga menjadi hal penting dalam mengevaluasi kualitas makanan. Walaupun keamanan makanan tidak selalu jelas, namun pelanggan lebih berfokus pada makanan yang belum matang, makanan dengan rasa hambar atau adanya benda asing di dalam makanan mereka (Joanne M. Sulek dan Rhonda L. Hensley, 2004:245). Meskipun demikian, keamanan makanan yang disajikan merupakan standar paling rendah dan paling dasar saat menguji kualitas makanan.

Menurut Fitria Apriliani dan Karto Adiwijaya (2013) dalam penelitiannya menemukan bahwa atribut makanan yang ditanyakan kepada responden dianggap menjadi hal terpenting saat mereka makan di restoran etnis, khususnya terkait dengan cita rasa makanan. Menurut Stephanie Q. Liu dan Anna Mattila (2015) dalam penelitiannya menemukan bahwa konsumen akan kecewa apabila restoran etnis tidak menyediakan menu makanan etnis.

Makanan menjadi salah satu unsur kebudayaan yang dapat menjadi daya tarik sebuah destinasi wisata. Kota Yogyakarta memiliki kekhasan makanan tradisionalnya dan kelestarian tersebut masih terjaga hingga saat ini, bahkan dapat dimanfaatkan sebagai produk atraksi kebudayaan yang ditawarkan kepada wisatawan. Makanan

kota Yogyakarta hadir dalam cita rasa dominan manis, selain itu cita rasa makanan kota Yogyakarta dipengaruhi pula dengan akulturasi budaya yang banyak masuk ke kota Yogyakarta. Pada awal abad ke 20 cita rasa makanan Eropa dan China mulai masuk ke pulau Jawa, sehingga menimbulkan akulturasi dan kini muncul cita rasa baru yakni gurih, mendampingi cita rasa dominan manis (Fadly Rahman, 2011:70). Selera makanan khas Kraton Yogyakarta sebagai makanan tradisional tentunya memiliki selera tradisional pula, yakni manis dan gurih, bukan rasa masam (saus atau tomat) dan dominan asin (Pusat Kajian Makanan Tradisional, 2002:9).

Makanan khas Kraton Yogyakarta dibagi menjadi dua, yakni makanan untuk *sesajen* dan makanan untuk *segahan* (makanan yang disuguhkan). Bahan-bahan yang digunakan dalam makanan khas Kraton Yogyakarta berasal dari bahan-bahan lokal. Bahan pokok hampir semua makanan terdiri beras dan beras ketan, bahan makanan yang berasal dari tumbuhan antara lain ketela pohon, umbi, kentang, kedelai, kluwih, kecambah, kangkung, lembayung, kacang panjang, kulit melinjo dan *manggar*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Pusat Kajian Makanan Tradisional (2002:6-8) Gudeg yang menjadi makanan tradisional khas Yogyakarta yang terkenal tidak masuk dalam makanan yang berkaitan dengan tradisi budaya Kraton Yogyakarta.

Pengolahan makanan Kraton Yogyakarta umumnya dilakukan dengan cara merebus, dibakar atau dikukus. Kemudian masuk akulturasi dari budaya Eropa yakni teknik olah menggoreng (Pusat

Kajian Makanan Tradisional, 2002:4). Akulturasi teknik olah ini didapat melalui hobi Sri Sultan HB IX yang gemar memasak dan beliau belajar tentang makanan Eropa saat berkuliah di *Universiteit Leiden*, Belanda pada tahun 1930-an. Makanan Kraton Yogyakarta diolah dalam waktu yang cukup lama, sehingga intensitas warna makanan rendah dan tidak mencolok. Apabila ditinjau dari aspek kesehatan, makanan Kraton Yogyakarta aman dikonsumsi sebab tidak terdapat bahan yang dapat membahayakan kesehatan. Makanan Kraton Yogyakarta merupakan makanan yang basah, sehingga memiliki daya simpan yang rendah/singkat.

b. Karakteristik pelayanan

Karakteristik pelayanan pada restoran etnis memiliki dampak positif terkait dengan perhatian kepada konsumen (Ching Shu-su, 2014). Dengan mengusung restoran etnis, restoran perlu memberikan perhatian ekstra terhadap lingkup pelayanan dan menyajikan cita rasa makanan etnis. Menurut Nadzirah, dkk (2013) lingkup pelayanan meliputi kenyamanan, penampilan fisik, penampilan karyawan, atmosfir lingkungan dan pencahayaan yang cukup.

Dalam industri restoran, sejak pelanggan tidak hanya menilai kualitas makanan, namun juga menilai tentang pelayanan langsung selama mereka makan, kualitas pelayanan yang dirasakan dipandang sebagai inti lain penentu kepuasan pelanggan dan perilaku konsumen. Sebagai contoh, Jakia Kivela, dkk. (1999:14) mengusulkan model komprehensif untuk menunjang kepuasan

makan dan rencana kembali lagi di lain waktu. Penelitian tersebut mengindikasikan bahwa kemungkinan adanya rencana pelanggan kembali lagi ke restoran tersebut disebabkan oleh lima aspek pada restoran: pertama dan kesan terakhir, kualitas pelayanan, kualitas suasana, kualitas makanan dan perasaan nyaman makan di restoran tersebut, reservasi dan parkir.

Menurut Dewi Annisa Puspita (2014) faktor pelayanan memiliki *eigenvalue* terbesar dengan indikator keramahan, kesigapan pramusaji, kecepatan penyajian, kebersihan makanan dan peralatan, serta kelengkapan fasilitas. Sedangkan aspek produk menjadi faktor yang mempengaruhi pada *ranking* ke lima dengan indikator cita rasa, porsi, harga dan variasi menu.

Riadh Ladhari, dkk. (2008) meneliti ketergantungan antara kepuasan makan dan perilaku pasca makan. Disimpulkan bahwa persepsi kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan melalui perasaan positif maupun negatif. Kepuasan pelanggan berperan dalam mempengaruhi rekomendasi, loyalitas pelanggan dan kemauan pelanggan untuk membayar lebih. Beberapa penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan lebih penting dibanding dengan kualitas makanan. Atila Yuksel dan Fisun Yusel (2002) berpendapat bahwa kualitas pelayanan memiliki efek yang signifikan pada kepuasan makan, khususnya pada penyuka makanan sehat ataupun penikmat kuliner.

Ciri yang ditunjukkan oleh karakteristik pelayanan di restoran khas Kraton Yogyakarta yakni pelayan mengenakan pakaian

tradisional yakni pakaian kebaya lengkap dengan “*kain jarik*” yang digunakan untuk menutup tubuh bagian bawah bagi pelayan wanita, pelayan wanita juga wajib “menyanggul” rambutnya agar terlihat rapi, sedangkan untuk pelayan yang pria menggunakan celana bahan/kain jarik untuk menutup tubuh bagian bawah dan baju lurik bernuansa tradisional, serta memakai blangkon di bagian kepala. Pelayanan khas Kraton Yogyakarta juga didukung pula dengan pelayanan-pelayanan khusus, seperti pelayanan makanan jamuan *rijstaffel* yang anggun.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Pusat Kajian Makanan Tradisional (2002:9) jamuan makanan Kraton Yogyakarta tidak mengenal tata saji, semua makanan dan minuman disajikan secara bersama. Makanan yang disajikan tidak bersuhu panas, melainkan bersuhu ruang. Restoran khas Kraton Yogyakarta sebagai restoran etnis mengelola pelayan dan proses pelayanan dengan rapi. Pelayan berada di tempat tertentu dalam wilayah makan pelanggan yang memungkinkan pandangannya dapat menjangkau seluruh wilayah makan. Hal ini bertujuan agar pelanggan/penikmat hidangan saat membutuhkan bantuan pelayan hanya cukup melambaikan tangan saja ataupun memanggilnya tanpa perlu berteriak. Pelayan perlu selalu memperhatikan tamu dan harus siap sedia menghidangkan makanan ke setiap meja tamu (Fadly Rahman, 2011:62).

c. Karakteristik restoran

Karakteristik restoran merupakan hal yang penting pula dalam operasional suatu restoran. Kini konsumen tidak hanya mencari

makanan saja, namun karakteristik restoran terkait dengan atmosfer yang ada di dalamnya, seperti penggunaan *interior*, pencahayaan, musik, aroma, temperatur ruangan, kebersihan lingkungannya dan kerapihan pakaian karyawannya. Atmosfir yang tercipta di restoran tersebut adalah perpaduan dari berbagai elemen diatas. Pemilihan elemen-elemen tersebut juga disesuaikan dengan konsep yang diusung restoran, sehingga konsumen yang berkunjung ke tempat tersebut seolah-olah merasakan suasana yang menyerupai kenyataan konsep yang dipakai. Karakteristik restoran seperti inilah yang dipakai sering dipakai oleh restoran dengan jenis *specialities restaurant* untuk menjadikan daya tarik tersendiri bagi restoran yang bersangkutan.

Penggunaan komponen pada *specialities restaurant* tentunya sangat dipertimbangkan dengan matang. Pengaplikasian masing-masing komponen akan menunjang terciptanya suasana khas *specialities restaurant* tersebut. Dalam buku Food Service Planning (Lendal H. Kotschevar dan Margaret E. Terrel, 1977:389) bahwa kombinasi intensitas suara, frekuensi suara dan cahaya perlu diperhatikan dalam restoran. Suara yang timbul di restoran tidak bersumber pada alunan musik yang diputar secara digital atau dimainkan secara langsung oleh pemusik, namun intensitas suara lain seperti benturan peralatan makan, perbincangan tamu, komunikasi karyawan juga turut meningkatkan atmosfer restoran. Sedangkan cahaya umumnya berasal dari sumber energi elektrik, disajikan secara nyata yang dibutuhkan dalam fasilitas makan.

Pencahayaan penting digunakan untuk menunjang terciptanya atmosfir restoran dan terlihatnya warna makanan yang menjadi salah satu daya tarik makanan tersebut, sehingga pencahayaan wajib mengutamakan kejelasan pandangan oleh tamu dan tidak menyebabkan pandangan yang tidak nyaman oleh tamu.

Atmosfir restoran dianggap sebagai kualitas lingkungan sekitar. Menurut Philip Kotler (1973:50), atmosfir adalah usaha secara sadar yang direncanakan untuk memunculkan efek emosial di persepsi pelanggan guna meningkatkan daya beli. Atmosfir terbentuk dari sekumpulan elemen, seperti musik, pencahayaan, warna dan aroma. Penelitian pada psikologi lingkungan berpendapat bahwa atmosfir memiliki dampak yang kuat pada emosi seseorang, sikap dan perilaku. Mehrabian dan Russel (1974:1) mulanya memperkenalkan teori untuk menjelaskan dampak stimuli lingkungan kepada perilaku individu. Model teori tersebut menyatakan bahwa lingkungan fisik dapat mempengaruhi respon emosional seseorang (seperti kesenangan dan gairah).

Keaslian merupakan atribut yang dapat dijadikan rujukan khusus pada restoran etnis. Keaslian mengacu kepada makanan dan lingkungan yang menunjukkan makanan dan budaya asal dari suatu etnis yang asli (Yinghua Liu & SooCheong Jang, 2009:341). Selain itu Ebster dan Guist (2004:1) juga berpendapat bahwa lingkungan dan cita rasa tidak disesuaikan untuk berpadu dengan cita rasa lokal dan pelanggan yang akrab dengan budaya etnis asalnya dapat menilai keaslian tersebut. Apabila dibandingkan dengan restoran America,

restoran etnis selalu membuat karya seni etnis, dekorasi, musik dan sinyal lainnya untuk membuat pengalaman makan yang asli bagi pelanggan. Beberapa ahli pernah menjelaskan bahwa restoran etnis merupakan duta budaya dari daerah asal untuk dibawa ke dalam pengalaman makan di restoran etnis sebagai wisata kuliner (Wood dan Munoz, 2006:242).

Menurut salah satu abdi dalem Kraton Yogyakarta, baik bangunan Kraton Yogyakarta maupun restoran khas Kraton Yogyakarta umumnya memiliki bangunan berbentuk joglo, permukaan atap joglo berupa trapesium. Bahannya terbuat dari sirap, genting tanah, maupun seng dan biasanya berwarna merah atau kelabu. Atap tersebut ditopang oleh tiang utama yang disebut dengan *Soko Guru* yang berada di tengah bangunan, serta tiang-tiang lainnya. Tiang-tiang bangunan biasanya berwarna hijau gelap atau hitam dengan ornamen berwarna kuning, hijau muda, merah, dan emas maupun yang lain. Untuk bagian bangunan lainnya yang terbuat dari kayu memiliki warna senada dengan warna pada tiang. Lantai biasanya terbuat dari batu pualam putih atau dari ubin bermotif. Lantai dibuat lebih tinggi dari halaman berpasir. Penggunaan ornamen ruangan juga dipertimbangkan dengan menghadirkan perabot-perabot dari kayu jati, penggunaan warna cahaya lampu kuning dan sedikit redup untuk menambah hangat suasana khas kota Yogyakarta.

Restoran khas Kraton Yogyakarta memiliki ciri khas penggunaan kursi dan meja makan. Kursi dan meja makan terbuat

dari bahan kayu jati pada umumnya, meja makan dibuat dalam bentuk bundar yang merupakan adopsi dari restoran bergaya Eropa, namun terkadang juga ditemui meja berbentuk persegi panjang yang digunakan untuk makan bersama orang banyak (Fadly Rahman, 2011:63-66).

Menurut Fadly Rahman (2011:62-67) Piranti makan/peralatan makan digunakan dalam penyajian makanan, dengan memperhatikan komposisi hidangan. Penggunaan sendok, garpu, dan pisau menjadi syarat prioritas dalam etika makanan khas Raja/Sultan.

4. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian

Perilaku konsumen perlu dipelajari oleh perusahaan sebagai perwujudan aktivitas manusia dalam kehidupan sehari-hari. Keputusan terakhir tentu akan dipengaruhi oleh pengaruh persepsi orang lain dan motivasi internal. “Pada umumnya keputusan pembelian merupakan pilihan sebuah opsi dari dua atau lebih pilihan alternatif.” (Leon G. Schiffman, 2004:16). Keputusan pembelian merupakan hal yang sangat penting. Konsumen akan dihadapkan kepada dua pilihan yakni beli atau tidak beli, pada saat itu pilihan diantara 2 jenis produk misal produk X dan Y. Berbeda halnya saat konsumen dihadapkan dengan 1 pilihan saja, hal ini tidak dinamakan keputusan, karena tidak ada alternatif pilihan lain untuk dipilih. Pilihan konsumen mengacu pada perspektif seorang individu melakukan pilihan yang mereka inginkan. Perilaku konsumen adalah tindakan-tindakan yang dilakukan individu, kelompok atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan,

menggunakan barang-barang atau jasa ekonomis yang dapat dipengaruhi oleh lingkungan (Basu Swastha dan Irawan. 2003).

Perilaku konsumen erat kaitannya dengan keputusan pembelian. Menurut Engel, Blackwell dan Miniard (1995:5) dalam mendapatkan, mengkonsumsi dan menghabiskan produk dan jasa merupakan cakupan dari pemahaman terhadap perilaku konsumen. Pemahaman tersebut berkaitan dengan pengambilan keputusan pembelian. Hal yang hampir sama diungkapkan oleh Leon G. Schiffman & Leslie Lazar Kanuk (2004) bahwa perilaku konsumen merupakan studi yang mengkaji bagaimana individu membuat keputusan membelanjakan sumberdaya yang dimiliki untuk mendapatkan barang atau jasa yang nantinya dikonsumsi.

Menurut Amrul Asraf, dkk (2014) motivasi pemilihan makanan terbukti sangat dipengaruhi oleh faktor penentu berupa harga yang menjadi pertimbangan utama, diikuti dengan kenyamanan dan karakteristik sensoris makanan. Karakteristik sensoris makanan seperti tekstur makanan yang baik, penampilan makanan yang menggugah selera makan, berbau sedap dan bercitarasa enak.

Merujuk pada beberapa pengertian tentang perilaku konsumen, maka terlihat bahwa memahami perilaku konsumen bukanlah suatu pekerjaan yang mudah karena banyaknya variabel yang saling berinteraksi satu sama lain. Perilaku konsumen tidak hanya mengamati kegiatan-kegiatan yang tampak jelas dan mudah diamati saja yang merupakan suatu bagian dari proses pengambilan keputusan, namun juga perlu mengamati kegiatan-kegiatan yang tidak dapat diamati yang selali menyertai pembelian. Proses pengambilan keputusan konsumen tidak dapat terjadi dengan sendirinya,

banyak faktor yang mempengaruhinya. Philip Kotler (2007:153), menyatakan bahwa keputusan konsumen dipengaruhi oleh budaya konsumen, sosial, pribadi, dan psikologi.

Menurut Tatik Suryani (2008:13) konsumen melalui proses dalam keputusan pembelian sebelum konsumen memutuskan untuk membeli suatu produk. Suatu proses pembelian ditempuh melalui berbagai faktor yang akan mempengaruhi berdasarkan peranan dalam pembelian dan keputusan untuk membeli.

Proses pengambilan keputusan pembelian oleh konsumen menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2009:63) meliputi lima tahapan, yaitu antara lain pada tahap pertama dikenal dengan nama tahap pengenalan masalah. Pada tahap ini konsumen menyadari kebutuhan yang dipicu rangsangan internal dan eksternal seperti rasa haus, lapar dan ketertarikan pada iklan televisi, brosur dan lingkungan sekitarnya. Setelah konsumen dirangsang oleh kebutuhan tersebut, maka konsumen akan mencari informasi terkait dengan apa yang ia minati. Setelah mencari informasi, konsumen cenderung dihadapkan pada berbagai pilihan alternatif, sehingga membuat konsumen akan mempertimbangkan ulang pilihan/minatnya. Pada tahap berikutnya adalah tahapan keputusan pembelian, dalam tahap ini konsumen akan membentuk maksud untuk membeli suatu produk, dipengaruhi oleh merk, penyalur, kuantitas dan kualitas serta cara pembayaran. Pada tahap terakhir merupakan tahap konsumen mendapat pengalaman saat membeli produk dan memiliki respon setelah membeli produk tersebut; akan datang kembali atau tidak.

Tahapan pengambilan keputusan menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2009:63), antara lain adalah sebagai berikut :

a. Pengenalan masalah dalam tahapan pengambilan keputusan pembelian

Awal mula sebelum melakukan pembelian, konsumen menyadari suatu masalah atau kebutuhan yang dipicu oleh rangsangan internal dan eksternal (Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2009:63). Rangsangan internal merupakan rangsangan yang berasal dari dalam diri konsumen yang sifatnya normal atau hakikat. Rangsangan internal ini memicu suatu dorongan yang kuat apabila kebutuhan akan rasa seperti rasa haus dan lapar naik ke tingkat maksimum. Sedangkan rangsangan eksternal berasal dari luar diri pembeli, rangsangan ini dipengaruhi oleh lingkungan sekitar contohnya seseorang mengagumi mobil baru milik tetangganya atau melihat iklan televisi yang menawarkan berbagai paket liburan.

Jika suatu kebutuhan diketahui, maka konsumen akan memahami adanya kebutuhan yang segera dipenuhi atau masih ditunda pemenuhannya (Basu Swasta & Handoko, 2006:77). Tahap ini adalah proses pembelian mulai dilakukan. James F. Engel, Roger D. Blackwell, David T. Kollat (1995:26) mengungkapkan bahwa pada tahap ini konsumen mempersepsikan perbedaan antara keadaan yang diinginkan dan keadaan aktual yang memadai untuk membangkitkan dan mengaktifkan proses pengenalan kebutuhan.

Penjual perlu mengumpulkan informasi terkait dengan keadaan yang memicu kebutuhan tertentu dari sejumlah konsumen, seperti

siapa yang mengambil keputusan untuk membeli produk, mengapa pelanggan membeli merk tertentu, bagaimana produk penjual dapat dianggap oleh pelanggan, faktor sosial apa yang mempengaruhi keputusan pembelian, dlsb. (George Belch & Michael Belch, 2011:54).

b. Pencarian informasi terkait produk yang diminati

Tingkat keterlibatan dan pencarian dapat dibedakan berdasarkan tingkatannya. Keadaan yang lebih rendah disebut dengan perhatian tajam. Pada tingkat ini seseorang hanya menjadi lebih reseptif terhadap informasi tentang sebuah produk. Pada tingkatan selanjutnya, seseorang akan mencari sumber bacaan, menghubungi teman, melakukan kegiatan online dan mengunjungi toko untuk mengamati produk tersebut.

Menurut Philip Kotler & Kevin Lane Keller (2009:184), sumber informasi dapat dibedakan menjadi empat kelompok:

- 1) Pribadi: Keluarga, teman, tetangga, rekan.
- 2) Komersial: Iklan, situs Web, wiraniaga, penyalur, kemasan, tampilan.
- 3) Publik: Media massa, organisasi pemeringkat konsumen.
- 4) Eksperimental: Penanganan, pemeriksaan, penggunaan produk.

Setiap sumber informasi melaksanakan fungsi yang berbeda dalam mempengaruhi keputusan pembelian. Sumber komersial biasanya melaksanakan fungsi informasi. Sedangkan sumber pribadi

melaksanakan fungsi legitimasi atau evaluasi (Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2009:184).

c. Evaluasi alternatif dalam membandingkan produk sejenis

Konsumen akan memberikan perhatian terbesar untuk produk yang menawarkan manfaat sesuai dengan kebutuhan yang ingin dipenuhi. Menurut Basu Swasta dan Handoko (2006:77) Keyakinan dan sikap muncul sebagai pengaruh terhadap keyakinan dan sikap masyarakat. Keyakinan menyebabkan adanya evaluasi dalam waktu yang lama tentang yang disukai dan yang tidak disukai berdasarkan perasaan emosional dan kecenderungan tindakan terhadap beberapa obyek. Sedangkan sikap mempengaruhi kerangka pikiran: menyukai ataupun tidak menyukai sebuah obyek, kemudian bergerak menuju yang lain atau beralih darinya. kriteria evaluasi kerap berbeda pengaruhnya untuk konsumen yang berbeda dan juga produk yang berbeda. Pada suatu produk mungkin seorang konsumen mempertimbangkan bahwa harga adalah hal yang penting, tetapi tidak untuk produk yang lain. Atribut yang mencolok (*salient*) yang benar-benar mempengaruhi proses evaluasi disebut sebagai atribut determinan. (Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2009:165)

James F. Engel, Roger D. Blackwell, David T. Kollat (1995:27) menyebutkan bahwa pada tahap ini konsumen menentukan terlebih dahulu kriteria evaluasi yang akan digunakan. Kemudian memutuskan alternatif mana yang akan dipertimbangkan, menilai kinerja dari alternatif yang akan dipertimbangkan, dan memilih atau menerapkan kaidah keputusan untuk membuat pilihan akhir.

d. Keputusan pembelian yang dilakukan pelanggan saat membeli produk

Dalam hal ini konsumen akan membentuk maksud untuk membeli merek yang paling disukai. Basu Swasta dan Handoko (2006:77) menyatakan bahwa tahapan ini adalah tahapan dalam proses pengambilan keputusan pembelian dimana konsumen benar-benar membeli produk. Dalam melaksanakan maksud pembelian, konsumen dapat membentuk lima subkeputusan: merek, penyalur, kuantitas, waktu dan metode pembayaran (Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2009:165). Apabila produk yang dihasilkan perusahaan sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan maka produk tersebut mampu menarik minat untuk membeli. Bila konsumen dapat dipuaskan maka pembelian berikutnya akan membeli merk tersebut lagi dan lagi.

e. Perilaku pasca pembelian produk

Setelah pembelian, konsumen mungkin akan mengalami konflik dikarenakan melihat fitur yang menarik dari merek lain dan waspada terhadap informasi yang mendukung keputusannya (Basu Swasta & Handoko, 2006:77). Karena itu tugas penjual tidak berakhir dengan pembelian. Penjual perlu mengamati kepuasan, tindakan dan penggunaan produk pasca pembelian.

Kepuasan pasca pembelian merupakan fungsi kedekatan antara harapan dan kinerja anggapan produk (Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2009:190). Apabila kinerja tidak memenuhi harapan maka konsumen kecewa; apabila memenuhi harapan maka

konsumen puas; apabila melebihi harapan maka konsumen sangat puas. Perasaan ini akan menentukan apakah pelanggan membeli produk kembali dan membicarakan pengalamannya kepada orang lain.

Tingkat analisis pasca-pembelian yang dilakukan oleh konsumen tergantung dari pentingnya keputusan produk dan pengalaman yang diperoleh dalam memakai produk tersebut. Penilaian pasca-pembelian konsumen akan memberikan umpan balik, seperti pengalaman terhadap psikologis konsumen dan membantu mempengaruhi keputusan yang berkaitan dengan di waktu yang akan datang (Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2009:509).

Keputusan pembelian juga dipengaruhi oleh kebutuhan seseorang, Abraham Maslow (1996:178) menyatakan bahwa orang membutuhkan makanan, udara, air pakaian dan tempat berlindung untuk bisa bertahan hidup. Abraham Maslow (1996:178-179) telah membentuk sebuah hierarki dari lima tingkat kebutuhan dasar. Dalam tingkat dari lima kebutuhan dasar, orang tidak merasa perlu kedua hingga tuntutan pertama telah puas, maupun ketiga sampai kedua telah puas, dan sebagainya. Adapun kelima kebutuhan dasar yang dicetuskan Maslow salah satunya adalah kebutuhan fisiologis, Kebutuhan ini merupakan kebutuhan biologis yang terdiri atas kebutuhan oksigen, makanan, air, dan suhu tubuh relatif konstan. Mereka adalah kebutuhan kuat karena jika seseorang tidak diberi semua kebutuhan, fisiologis yang akan datang pertama dalam pencarian seseorang untuk kepuasan.

Berdasarkan beberapa definisi tentang keputusan pembelian dapat disimpulkan bahwa keputusan pembelian adalah proses dimana konsumen memutuskan akan membeli produk atau merek tertentu. Dalam proses keputusan pembelian konsumen akan melakukan pengenalan kebutuhan, penelitian sebelum pembelian dan evaluasi alternatif. Proses tersebut akan mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian. Setelah tindakan pembelian yang dilakukan oleh konsumen akan menimbulkan penilaian setelah pembelian yang akan dilakukan konsumen dan dapat mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian ulang atau tidak.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang pengaruh karakteristik restoran khas Yogyakarta terhadap keputusan pembelian oleh konsumen. Agar penelitian lebih terarah maka berikut ini diuraikan beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Setionang Budi (2016), melakukan penelitian analisis keputusan pembelian di Warung Soto Kerbau Bu Djatmi dengan menggunakan produk, tempat, lingkungan fisik, proses, partisipan, harga dan promosi sebagai variabel atribut yang diteliti.

Penelitian lainnya adalah Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Di Warung Bakso Sari Gurih Pak Ratno yang dilakukan oleh Arina Maharani (2014). Penelitian ini meneliti tentang perilaku konsumen dalam memilih makanan berupa bakso. Hasil analisis data diketahui bahwa faktor eksternal (harga, lokasi, pelayanan, promosi dan produk) lebih dominan dalam mempengaruhi keputusan pembelian di warung bakso Sari Gurih Pak Ratno

sebesar 73,69%, dibandingkan dengan faktor internal sebesar 26,31%. Prosentase tertinggi terletak pada sub faktor harga sebesar 68,0%.

Ching Shu-su (2014) dalam penelitian berjudul "*The Role of Service Innovation and Customer Experience in Ethnic Restaurants*". Hasil dalam penelitian tersebut adalah bahwa inovasi pelayanan yang teridentifikasi dalam perhatian yang baik kepada konsumen memiliki dampak yang signifikan terhadap pengalaman konsumen. Selain itu pelayanan produk pada restoran etnis memiliki dampak positif terkait dengan perhatian kepada konsumen. Dengan mengungkap restoran etnis, restoran perlu memberikan perhatian ekstra terhadap lingkup pelayanan dan menyajikan cita rasa makanan etnis.

Terinspirasi dari konsumen online menunjukkan "menu rahasia" pada restoran etnis, Stephanie Q. Liu & Anna Mattila meneliti tentang pengaruh dari penawaran menu otentik dan kepuasan pelanggan. Hasil pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan Amerika pada umumnya menurun saat menu otentik tidak tersedia di restoran etnis. Sedangkan pelanggan etnis Kaukasia (Asia) menawarkan keunikan khusus saat makanan otentik tidak tersedia (Stephanie Q. Liu & Anna Mattila, 2015).

Penelitian yang dilakukan oleh Nadzirah, dkk (2013) menunjukkan bahwa dari 115 responden, mereka sangat memperhatikan aspek produk (makanan) dan aspek pelayanan. Aspek produk menjadi pertimbangan pertama responden memilih tempat makan kemudian diikuti dengan aspek pelayanan. Aspek produk meliputi variasi produk, ketersediaan, cita rasa, temperatur makanan, porsi, nutrisi, keamanan, penampilan produk, harga dan kualitas produk. Sedangkan aspek pelayanan meliputi kenyamanan,

penampilan fisik, penampilan karyawan, atmosfir lingkungan dan pencahayaan yang cukup.

Dalam penelitian berjudul *"Food Choice Motives of Different Ethnicities and the Foodies Segment in Kuala Lumpur"* yang dilakukan oleh Amrul Asraf, dkk (2014) menunjukkan hasil bahwa motivasi pemilihan makanan terbukti sangat dipengaruhi oleh faktor penentu berupa harga yang menjadi pertimbangan utama, diikuti dengan kenyamanan dan karakteristik sensoris makanan, seperti tekstur makanan yang baik, penampilan makanan yang menggugah selera makan, berbau sedap dan bercitarasa enak.

Banu Kutler Demirgunes dan Belent Ozsacmaci (2017) juga mengungkapkan bahwa mayoritas konsumen lebih memilih kualitas makanan menjadi prioritas utamanya saat akan memilih tempat makan dan akan melakukan upaya khusus agar mendapatkan makanan terbaik. Mereka juga berpendapat akan lebih memilih tempat makan yang paling banyak dikunjungi oleh konsumen. Dalam jurnal yang ditulis oleh Maria Pilar Martinez-Ruiz dan Carmen Maria Gomez-Canto (2016) yang berjudul *"Key External Influences Affecting Consumers Decision Regarding Food"*, menjelaskan bahwa nilai yang terdapat pada makanan, diantaranya rasa, harga, keamanan, nutrisi, tradisi, keaslian dan penampilan makanan memiliki hubungan dengan keputusan pembelian makanan yang dilakukan oleh konsumen.

Dewi Annisa Puspita (2014), meneliti tentang Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian di Restoran Waroeng Taman Kota Bogor, hasilnya adalah bahwa dari keenam faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian, terdapat faktor produk dan pelayanan berpengaruh. Faktor pelayanan memiliki *eigenvalue* terbesar dengan indikator keramahan,

kesigapan pramusaji, kecepatan penyajian, kebersihan makanan dan peralatan, serta kelengkapan fasilitas. Sedangkan aspek produk menjadi faktor yang mempengaruhi pada *ranking* ke lima dengan indikator cita rasa, porsi, harga dan variasi menu.

Perilaku konsumen di restoran etnis, juga teridentifikasi pada penelitian yang dilakukan oleh Fitria Apriliani dan Karto Adiwijaya (2013) dengan hasil bahwa atribut makanan yang ditanyakan kepada responden dianggap menjadi hal terpenting saat mereka makan di restoran etnis, khususnya terkait dengan cita rasa makanan. Selain atribut makanan, dalam industri jasa atribut terkait pelayanan merupakan atribut dasar, sehingga dalam studi tersebut responden menganggap pelayanan menjadi *basic factor* walaupun terpenuhi namun belum mampu menjadi tolak ukur utama kepuasan pelanggan. Sedangkan keaslian makanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

C. Kerangka Berpikir

Restoran khas Kraton Yogyakarta memiliki peran penting dalam melestarikan budaya kuliner Kraton. Selain itu, restoran tersebut juga menjadi daya tarik bagi wisatawan yang ingin mencicipi makanan etnis di kalangan keluarga Kraton Yogyakarta.

Konsumen dalam menentukan keputusan pembelian tidak terjadi dengan tiba-tiba, melainkan melalui beberapa tahapan. Pengambilan keputusan pembelian ditempuh melalui lima tahapan (Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2009:63) : Tahap pertama dikenal dengan nama tahap

pengenalan masalah. Pada tahap ini konsumen menyadari kebutuhan yang dipicu rangsangan internal dan eksternal seperti rasa haus, lapar dan ketertarikan pada iklan televisi, brosur dan lingkungan sekitarnya.

Setelah konsumen dirangsang oleh kebutuhan tersebut, maka konsumen akan mencari informasi terkait dengan apa yang ia minati. Informasi dapat didapat melalui berbagai sumber seperti keluarga, teman maupun media informasi cetak maupun elektronik.

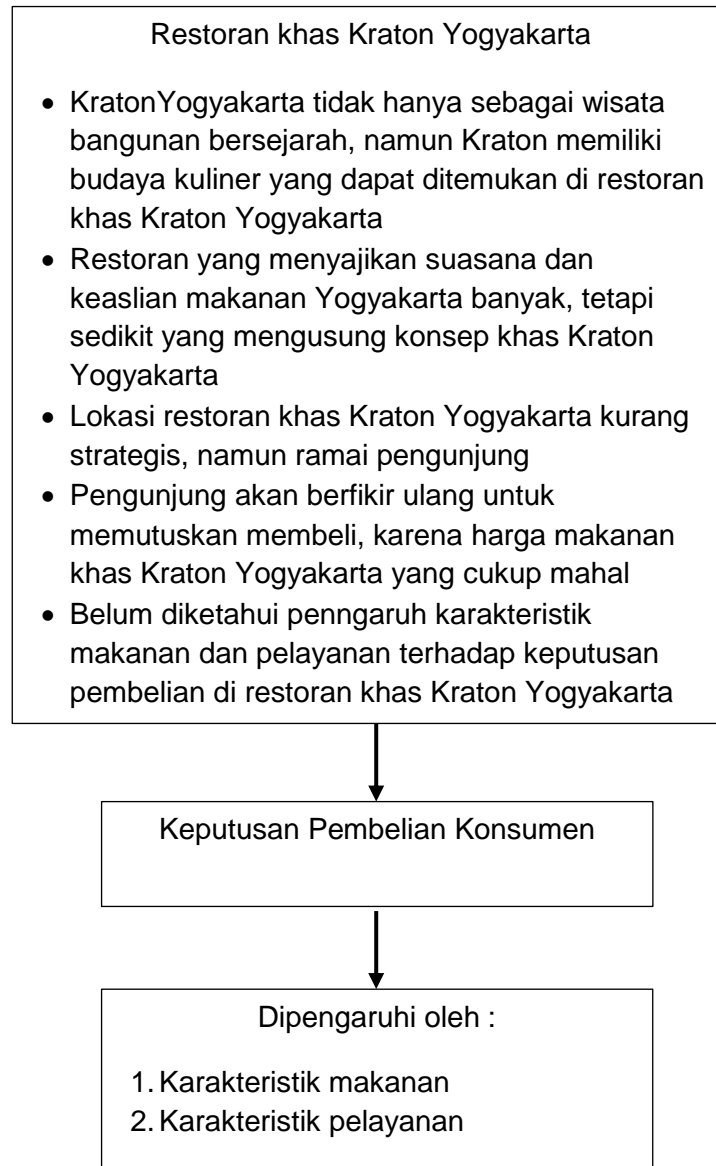
Pada tahap berikutnya, konsumen cenderung dihadapkan pada berbagai pilihan alternatif. Tahap ini membuat konsumen akan mempertimbangkan ulang pilihan/minatnya.

Tahap keempat adalah tahapan keputusan pembelian. Dalam tahap ini konsumen akan membentuk maksud untuk membeli suatu produk, dipengaruhi oleh merk, penyalur, kuantitas dan kualitas serta cara pembayaran.

Pada tahap terakhir merupakan tahap konsumen mendapat pengalaman saat membeli produk dan memiliki respon setelah membeli produk tersebut; akan datang kembali atau tidak.

Keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen tersebut diperoleh dari pertimbangan terhadap berbagai macam pilihan tempat maupun produk. Karakteristik makanan dan karakteristik pelayanan memiliki pengaruh terhadap pengambilan keputusan pembelian. Dalam terciptanya suatu keputusan pembelian diawali dari adanya perilaku konsumen yang didapat dari berbagai tahapan. Berdasarkan kerangka teoritis dan penelitian yang relevan yang sudah dibahas sebelumnya, maka lebih lanjut akan diteliti

tentang pengaruh karakteristik makanan dan karakteristik pelayanan pada restoran khas Kraton Yogyakarta terhadap keputusan pembelian konsumen seperti pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

D. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana karakteristik makanan di restoran khas Kraton Yogyakarta?
2. Bagaimana karakteristik pelayanan di restoran khas Kraton Yogyakarta?

E. Hipotesis Penelitian

1. Terdapat pengaruh positif antara karakteristik makanan terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta.
2. Terdapat pengaruh positif antara karakteristik pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta.
3. Terdapat pengaruh positif antara karakteristik makanan dan karakteristik pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah survey yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan pengaruh variabel karakteristik makanan dan karakteristik pelayanan terhadap keputusan pembelian di restoran khas Kraton Yogyakarta. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga penelitian ini lebih menekankan kepada hubungan sebab dan akibat antara bermacam-macam variabel. Untuk melakukan penelitian seseorang dapat menggunakan metode penelitian tersebut. Sesuai dengan masalah, tujuan, kegunaan dan kemampuan yang dimilikinya.

Menurut Sugiyono (2015:14), metodologi penelitian kuantitatif merupakan metode tradisional. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Metode penelitian kuantitatif disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini telah memenuhi kaidah ilmiah penelitian yaitu empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis. Sedangkan menurut Kasiram (2008:149) dalam bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, mendefinisikan penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin

diketahui. Penelitian kuantitatif diasumsikan sebagai: (1) Realitas yang menjadi sasaran penelitian berdimensi tunggal, fragmental, dan cenderung bersifat tetap sehingga dapat diprediksi. (2) Variabel dapat diidentifikasi dan diukur dengan alat-alat yang objektif dan baku (Nana Sudjana dan Ibrahim, 2001).

Penelitian ini menitikberatkan pada pengambilan data menggunakan instrumen penelitian tentang pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner, maka peneliti kuantitatif hampir tidak mengenal siapa yang diteliti atau responden yang memberikan data. Hasil penelitian dalam penelitian kuantitatif berupa generalisasi dan prediksi, terlepas dari konteks waktu dan situasi (Kasiram 2008:150).

Rancangan penelitian pada dasarnya merencanakan suatu kegiatan sebelum kegiatan dilaksanakan yang mencakup komponen-komponen penelitian yang diperlukan. Metode dalam penelitian merupakan cara pengumpulan data kebenaran ilmiah yang sistematis, akurat dan berdasarkan fakta atau data empiris.

Dalam pelaksanaan penelitian ini dapat ditinjau dari tujuannya yaitu mengetahui pengaruh karakteristik makanan dan karakteristik pelayanan terhadap keputusan pembelian. Kesimpulan yang diperoleh pada penelitian survey berlaku secara terbatas hanya pada daerah yang diteliti yaitu di Gadri Resto, Bale Raos dan Bale Raos Fusion & Lounge.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Gadri Resto, Bale Raos dan Bale Raos Fusion & Lounge. Waktu penelitian berlangsung dari bulan Februari sampai dengan bulan Agustus 2017. Pemilihan tiga tempat tersebut didasari dengan adanya berbagai kesamaan dalam beberapa karakteristik makanan seperti makanan dan minuman khas Kraton Yogyakarta yang ditawarkan merupakan makanan dan minuman favorit Sultan dan keluarga Sultan, citarasa makanan dan penampilan makanan dan karakteristik pelayanan khas Kraton Yogyakarta seperti penampilan pelayan meliputi pakaian yang digunakan dan penataan rambut pelayan. Selain itu, ketiga restoran tersebut dipilih berdasarkan pertimbangan pemilik, yang merupakan anggota keluarga dari Sultan, sehingga dianggap lebih mengetahui budaya kuliner di Kraton Yogyakarta.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2006:117), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk mempelajari kemudian menarik kesimpulannya. Ditinjau dari banyaknya populasi, populasi terdiri dari populasi terhingga dan tidak terhingga, namun kenyataannya populasi terhingga sering dianggap populasi tidak terhingga (Husaini Usman, 2000:76). Berdasarkan wawancara dengan pengelola restoran khas Kraton Yogyakarta pada bulan Februari 2017, didapatkan estimasi jumlah konsumen sebanyak 6400 orang dalam satu bulan, dengan rincian di Bale Raos sebanyak 4000 orang per

bulan, Gadri resto 700 orang per bulan dan Bale Raos Fusion and Lounge sebanyak 1700 orang per bulan.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel pada penelitian ini mengacu pada pengambilan sampel dengan teknik *Nonprobability sampling* melalui sampling *incidental*. Menurut Sugiyono berdasarkan (2012:67) sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui tersebut sesuai dengan sumber data. Untuk menentukan besar sampel digunakan rumus (Supramono dan Haryanto, 2005:62) sebagai berikut :

$$n = Z^{2a} \left(\frac{P.Q}{d^2} \right)$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

Z = Z tabel dengan tingkat signifikansi tertentu

Q = (1-P), proporsi populasi yang diharapkan tidak memiliki karakteristik tertentu

P = Proporsi populasi yang memiliki karakteristik tertentu

d = Tingkat kesalahan yang ditoleransi

$$n = Z^{2a} \left(\frac{P.Q}{d^2} \right)$$

$$n = (1,96)^2 \cdot \left(\frac{0,5(1-0,5)}{(0,10)^2} \right)$$

$$n = 3,84 \cdot \left(\frac{0,25}{0,01} \right)$$

$$n = 3,84 (25)$$

$n = 96,04$ dibulatkan menjadi 100 konsumen

D. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Penyusunan instrumen penelitian agar lebih jelas, perlu dibahas indikator-indikator yang terkandung dalam definisi operasional masing-masing variabel. Rumusan masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

1. Karakteristik Makanan

Karakteristik makanan khas Kraton Yogyakarta adalah dominan dengan cita rasa manis, warna makanan tidak mencolok karena lamanya waktu pengolahan, makanan berdasarkan makanan turun-temurun dari nenek moyang, nama makanan ditulis dalam bahasa asli (Jawa), umumnya proses pengolahan makanan dengan cara dikukus, direbus atau dibakar, serta adanya minuman tradisional sebagai minuman pendamping disaat jamuan makan.

2. Karakteristik Pelayanan

Karakteristik pelayanan adalah suatu ciri khas yang terdapat dalam proses pelayanan di restoran khas Keraton, dapat diketahui dari tata cara berpakaian karyawan dengan memakai pakaian tradisional dan tata cara berpenampilan khususnya dalam hal kerapian penataan rambut, restoran menyajikan *kletikan / camilan* saat tamu menunggu pesanan, restoran

menyajikan makanan bersuhu ruang, menyediakan *bokor* untuk cuci tangan, dan pengetahuan menu yang baik oleh karyawan.

3. Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian adalah suatu proses pada konsumen untuk membeli suatu produk yang didapat melalui lima tahapan pengambilan keputusan pembelian, antara lain : pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan perilaku pasca pembelian.

E. Teknik dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Penentuan Data

Sumber data merupakan data atau keterangan yang diperlukan dalam penelitian, yang berfungsi sebagai penunjang hasil penelitian. Maka dalam penelitian ini melakukan pengelompokan data yang diperlukan kedalam dua golongan yaitu :

a. Data Primer

Sumber primer yaitu data yang langsung dan segera diperoleh dari sumber asli dan dikumpulkan secara khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini sumber data primernya adalah informasi yang dikumpulkan dari jawaban informan melalui kuesioner, datanya diperoleh dari wisatawan yang dijumpai saat makan di Gadri Resto, Bale Raos dan Bale Raos Fusion & Lounge.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dengan terlebih dahulu telah dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang lain atau data yang

diperoleh dari berbagai sumber yang terkait dengan penelitian baik data internal yang tersedia di dalam Gadri Resto, Bale Raos dan Bale Raos Fusion & Lounge, juga data eksternal yang diperoleh dari artikel, jurnal, kliping, internet serta literatur-literatur lainnya.

2. Instrumen Penelitian

Dalam mendapatkan informasi yang valid maka diperlukan suatu teknik pengumpulan data yang tepat. Menurut Suharsimi Arikunto (2006:232) mengatakan bahwa mengumpulkan data adalah mengamati variable yang akan diteliti dengan metode observasi, angket dan dokumentasi. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode:

a. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung pada obyek penelitian guna memperoleh gambaran yang jelas, serta mencatat fenomena yang terjadi di lokasi penelitian. Metode seperti ini bertujuan untuk lebih meyakinkan peneliti tentang situasi dan kondisi obyek yang sedang diteliti, oleh sebab itu maka akan dilakukan pengamatan secara langsung di Gadri Resto, Bale Raos dan Bale Raos Fusion & Lounge.

b. Kuesioner/Angket

Dalam penelitian yang bersifat kuantitatif, pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting dan berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari teknik pengumpulan data, maka pengumpulan data dapat dilakukan dengan, kuesioner (angket), interview dan observasi (Sugiyono, 2012:194). Penelitian ini sebagai penelitian kuantitatif menggunakan metode kuesioner (angket) sebagai

teknik pengambilan datanya. Metode kuesioner (angket) adalah teknik pengambilan data dengan membagikan sejumlah kertas berisi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Iskandar, 2008: 77).

Menurut Kusumah (2011:78), kuesioner ada dua macam yaitu kuesioner tidak terstruktur/terbuka dan kuesioner terstruktur/tertutup. Dalam penelitian ini digunakan kuesioner terstruktur atau tertutup dengan menyajikan kuesioner yang berisikan pertanyaan disertai dengan pilihan jawaban. Wiajaya Kusumah (2011:78) mengatakan bahwa kuesioner memiliki prinsip penulisan menyangkut beberapa faktor yaitu pertanyaan tidak mendua, panjang pertanyaan, urutan pertanyaan, pertanyaan tidak mengarahkan dan tidak menanyakan hal-hal yang sudah dilupakan oleh responden. Sementara itu angket masih dapat dibedakan berdasarkan cara distribusinya kepada responden, yaitu angket langsung dan tidak langsung. Angket langsung diberikan oleh peneliti secara langsung kepada responden tanpa melalui perantara. Sedangkan angket tidak langsung diberikan kepada responden untuk dijawab tetapi melalui perantara.

c. Dokumentasi

Metode pengumpulan data dengan dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari, arsip-arsip, laporan, dokumen, peraturan dan literatur lainnya yang relevan dengan permasalahan

penelitian. Pengumpulan data dengan dokumentasi dimaksudkan melengkapi data yang tidak diperoleh dari pengisian kuesioner/angket.

Tabel 1. Kisi-kisi Pedoman Kuesioner/Angket Pengunjung

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Nomor Butir
Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen di Restoran Khas Kraton Yogyakarta	1. Pengenalan Masalah (yang mendorong seseorang memenuhi kebutuhan pokok berupa pangan; dorongan internal dan eksternal)	1. Kebutuhan makan khusus	1
		2. Daya tarik restoran khas Kraton Yogyakarta	3
		3. Harga makanan	5
		4. Bahan baku lokal	4
		5. Cita rasa makanan khas Kraton Yogyakarta Yogyakarta	2
		6. Paket wisata	6
	2. Pencarian Informasi (informasi terkait dengan restoran khas Kraton Yogyakarta)	1. Melalui sosial media	5, 8 (diluar tabel kuesioner)
		2. Melalui teman	
		3. Melalui keluarga	
		4. Internet	
		5. Iklan	
	3. Evaluasi Alternatif (mempertimbangkan berbagai pilihan restoran sejenis yang ada)	1. Informasi umum tentang restoran	7, 8
		2. Jumlah pengunjung restoran	9
		3. Lokasi restoran	10
	4. Keputusan Pembelian (tahap seseorang akan menentukan membeli atau tidak makanan yang tersedia di restoran khas Kraton Yogyakarta)	1. Karakteristik Makanan (cita rasa, menu turun temurun, nama makanan dalam bahasa asli, warna makanan, teknik olah, minuman tradisional, gudeg, temperatur makanan)	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22
		2. Karakteristik Pelayanan (perhatian pelayan, tata cara penyajian khas Kraton Yogyakarta, menyediakan kletikan dan kobokan, tata busana pelayan, pengetahuan menu pelayan)	19, 20, 23, 24, 25, 26, 27, 28
	5. Perilaku Pasca Pembelian (pengalaman yang didapat akan berpengaruh pada tindakan pelanggan untuk kembali atau merekomendasikan kepada orang lain)	1. Kepuasan pelanggan	29, 30
		2. Pembelian ulang	32
		3. Rekomendasi	33
		4. Pemberian predikat	34
		5. Pengalaman khusus	31, 35
Jumlah Butir Kuesioner			35

F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas Data

Data yang telah dikumpulkan akan dilakukan pengujian validitas dengan metode pengujian validitas konstruk. Dalam metode ini pengujian dapat menggunakan pendapat para ahli mengenai aspek yang akan diukur. Kemudian dilakukan ujicoba instrumen pada sampel dari suatu populasi yang akan digunakan. Setelah data ditabulasikan, maka pengujian validitas konstruk dilakukan dengan analisis faktor, yaitu dengan mengkorelasikan antar skor item instrumen dalam suatu faktor, dan mengkorelasikan skor faktor dengan skor total. Pengujian validitas seluruh butir instrumen dalam satu variabel dapat juga dilakukan dengan cara mencari daya pembeda skor tiap aitem dari kelompok yang memberikan jawaban tinggi dan jawaban rendah. Pengujian analisis daya pembeda dapat menggunakan t-test. (Sugiyono, 2015:177)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r : angka korelasi

N : jumlah responden

X : nilai dari setiap point pernyataan

Y : skor total

XY: nilai dari pernyataan dikali skor total

Harga r_{hitung} kemudian akan dikonsultasikan dengan r_{tabel} pada taraf signifikansi 5%. Jika nilai r_{hitung} sama dengan atau lebih besar dari r_{tabel} , maka butir dari instrumen yang dimaksud adalah valid. Sebaliknya jika diketahui r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} , maka instrumen yang dimaksud adalah tidak valid.

Pada penelitian ini diujicobakan pada konsumen di *Bale Raos, Gadri Resto* dan *Bale Raos Fusion & Lounge*, dengan jumlah responden yang diuji sebanyak 30 konsumen ($n=30$) dengan derajat signifikansi sebesar 5%, maka berdasarkan tabel r diperoleh harga r_{tabel} sebesar = 0,361. Hasil uji coba instrumen penelitian ini dihitung menggunakan program SPSS 16.0 *for windows*.

Tabel 2. Validasi Angket

Variabel	Butir Pertanyaan	Keterangan
Pengambilan Keputusan Pembelian di Restoran khas Kraton Yogyakarta	2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38	Valid
	1, 6, 29	Tidak Valid

Tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat 35 butir pernyataan dinyatakan valid, dan 3 butir pernyataan lainnya dinyatakan tidak valid. Karena pertanyaan nomor 1, 6 dan 29 sudah terwakili dengan pertanyaan lain, maka butir pernyataan yang tidak valid digugurkan / *dropped*.

2. Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut baik. Instrumen yang reliabel dapat menghasilkan data yang dapat dipercaya. Uji

reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan komputerisasi program SPSS 16.0 for windows.

Rumus *Alpha Cronbach*:

$$a = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_j^2}{S^2} \right)$$

Keterangan :

k = Banyaknya pernyataan

S_j^2 = Nilai Varians jawaban item ke-

S^2 = Nilai Varians skor total

Tabel 3. Interpretasi nilai *Alpha Cronbach*

Besarnya <i>Alpha Cronbach</i>	Interpretasi
Antara 0,800 sampai dengan 1,000	Sangat Tinggi
Antara 0,600 sampai dengan 0,799	Tinggi
Antara 0,400 sampai dengan 0,599	Cukup
Antara 0,200 sampai dengan 0,399	Rendah
Antara 0,000 sampai dengan 0,199	Sangat Rendah

Sumber: Suharsimi Arikunto, 2010:276

Adapun uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan program komputer SPSS 16.0 for windows dapat dilihat pada tabel dibawah. Dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	<i>Reliability Coefficient</i>	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Pengambilan Keputusan Pembelian di Restoran khas Kraton Yogyakarta	35 item pertanyaan	0,947	Sangat Tinggi

Tabel hasil uji reliabilitas instrumen diatas menunjukkan angka 0,942 dari 35 butir pernyataan dan masuk dalam kriteria tinggi karena lebih besar

dari 0,800. Dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut reliabel, sehingga hasil dari penelitian tersebut dapat dipercaya

G. Teknik Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Menurut Sugiyono (2012), analisis deskriptif adalah teknis analisis data yang dilakukan peneliti untuk mengetahui gambaran atau karakteristik dari data tanpa melakukan pengujian hipotesis. Alat analisis yang biasa digunakan dalam analisis antara lain mean, median, dan modus, adalah sebagai berikut :

a. Mean

Mean atau rerata hitung adalah alat untuk mengukur karakteristik data yang umum digunakan. Mean digunakan untuk mengetahui karakteristik dari kelompok data dengan menjumlahkan seluruh isi data dengan jumlah datanya.

$$\text{Mean} = \bar{x} = \sum x/n$$

Keterangan :

$$\bar{x} = \text{Mean/rata-rata}$$

$$\sum x = \text{Jumlah skor}$$

$$n = \text{Jumlah subyek} \quad (\text{Sugiyono, 2007:49})$$

2. Pengujian Persyaratan Analisis Regresi

Setelah pengujian reliabilitas dan validitas, kemudian dilakukan uji regresi terhadap model. Namun sebelum dilakukan uji regresi, maka terlebih dahulu melakukan uji asumsi klasik dengan syarat untuk dilakukan

uji regresi. Tujuan uji asumsi klasik adalah untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten. (Junianto, 2014:1). Uji asumsi klasik dianalisis melalui uji asumsi multikolinieritas, uji asumsi autokorelasi, uji asumsi heteroskedastisitas, uji asumsi normalitas dan uji asumsi linearitas, adalah sebagai berikut :

a. Uji asumsi multikolinieritas

Uji asumsi ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terdapat atau terjadi korelasi maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (Junianto, 2014:1).

b. Uji asumsi auto korelasi

Uji asumsi auto korelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan problem autokorelasi. (Junianto, 2014:3)

c. Uji asumsi heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi atau terdapat ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari nilai residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut dengan homokedastisitas. Jika varians berbeda dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya, maka disebut heteroskedastisitas (Junianto,

2014:5). Menurut Singgih Santoso (2010) menyebutkan bahwa model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji asumsi normalitas

Uji asumsi normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Suatu model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Sugiyono, 2015:241).

Untuk menguji normalitas data yang diperoleh baik variabel bebas maupun variabel terikat digunakan rumus :

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

Keterangan:

X^2 = Chi kuadrat

f_o = Frekuensi yang diobservasi

f_h = Frekuensi yang diharapkan (Sugiyono, 2007: 107)

e. Uji asumsi linearitas

Uji linieritas dilakukan dengan melihat *scatterplot* antara standar residual dengan prediksinya. Bila sebaran tidak menunjukkan pola tertentu maka dikatakan asumsi linieritas memenuhi syarat (Junianto, 2014:11).

Untuk mengetahui hal tersebut, kedua variabel harus di uji dengan menggunakan Uji F pada taraf signifikansi 5% yang rumusnya :

$$F_{\text{reg}} = \frac{RK_{\text{reg}}}{RK_{\text{res}}}$$

Keterangan :

F_{reg} = Harga F untuk garis linier

RK_{reg} = Rerata kuadrat regresi

RK_{res} = Rerata kuadrat residu (Hadi, 2004:23)

Harga F_{hitung} kemudian dikosultasikan dengan F_{tabel} , apabila F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} maka pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat dikatakan linier. Sedangkan jika F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat dikatakan tidak linier.

3. Pengujian Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Teknik ini digunakan untuk menguji hipotesis pertama dan kedua, yaitu untuk mengetahui pengaruh atau hubungan dan membuktikan hipotesis pengaruh dua variabel bila data kedua variabel berbentuk interval dan sumber data dari dua variabel tersebut adalah sama. Untuk persamaan regresi dimana Y merupakan nilai yang diprediksi, menurut Sugiyono (2015:262) maka persamaannya ialah:

$$Y = a + \beta_1 X_1 \text{ (untuk regresi linier sederhana)}$$

Keterangan :

Y = nilai yang diprediksikan

X = nilai variabel independen

β = koefisien regresi

a = konstanta atau bila harga X = 0

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik ini digunakan untuk menguji hipotesis ketiga, yaitu untuk mengetahui besarnya koefisien korelasi variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Dengan teknik ini dapat diketahui koefisien korelasi ganda antara variabel bebas dan terikat, koefisien determinasi, sumbangan relatif serta sumbangan efektif masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Langkah-langkah yang harus ditempuh dalam analisis regresi linier berganda adalah :

- 1) Membuat persamaan garis regresi dengan dua prediktor, rumus sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k \text{ (untuk regresi linier berganda)}$$

Keterangan :

Y = nilai yang diprediksikan

X = nilai variabel independen

β = koefisien regresi

a = konstanta atau bila harga $X = 0$ (Sugiyono, 2015:262)

- 2) Mencari koefisien korelasi (R^2) antara prediktor X_1 dan X_2 dengan Y , menggunakan rumus sebagai berikut :

$$R^2_{(1,2)} = \sqrt{\frac{A_1 \sum X_1 Y + a_2 \sum X_2 Y}{\sum Y^2}}$$

Keterangan :

$R^2_{(1,2)}$ = koefisien determinasi antara Y dengan X_1 dan X_2

a_1 = koefisien prediktor X_1

a_2 = koefisien prediktor X_2

$\sum X_1 Y$ = jumlah produk X_1 dengan Y

$\sum x_2y$ = jumlah produk X_2 dengan Y

$\sum y^2$ = jumlah kuadrat kriteria Y (Hadi, 2004:22)

- 3) Untuk menguji signifikansi koefisien regresi majemuk digunakan uji F, dengan rumus sebagai berikut :

$$F_{\text{reg}} = \frac{R^2(N-m-1)}{m(1-R^2)}$$

Keterangan :

F_{reg} = harga F garis regresi

N = cacah kasus

m = cacah prediktor

R = koefisien korelasi antara kriteria dengan prediktor-

prediktor (Hadi, 2004:23)

Uji F digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Setelah diperoleh hasil perhitungan tersebut, kemudian F_{hitung} dikonsultasikan dengan F_{tabel} misal pada taraf signifikansi 5%. Apabila F_{hitung} sama dengan atau lebih besar dari F_{tabel} maka terdapat kontribusi signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat dan sebaliknya apabila F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} maka variabel bebas terhadap variabel terikat tidak signifikan.

- 4) Untuk mencari sumbangan relatif dan sumbangan efektif masing-masing prediktor terhadap kriteria digunakan rumus :

a) Sumbangan Relatif (SR%)

Perhitungan sumbangan relatif digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan masing-masing variabel bebas

terhadap variabel terikat. Sumbangan relatif dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$SR\% = \frac{a\sum xy}{JK_{reg}} \times 100\%$$

Keterangan :

SR% = sumbangan relatif dari suatu prediktor

a = koefisien prediktor

$\sum xy$ = jumlah produk antara X dan Y

JK_{reg} = jumlah kuadrat regresi (Hadi, 2004:37)

b) Sumbangan Efektif (SE%)

Perhitungan sumbangan efektif digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan relatif tiap prediktor dari keseluruhan populasi. Sumbangan efektif dapat dihitung dengan rumus menurut (Hadi, 2004:39) sebagai berikut :

$$SE\% = SR\% \times R^2$$

Keterangan :

SE% = sumbangan efektif dari suatu prediktor

SR% = sumbangan relatif dari suatu prediktor

R^2 = koefisien determinasi

Menurut Singgih Santoso (2002:393), dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*), yaitu:

- a) Jika probabilitas > 0,05 maka distribusi dari populasi adalah normal.
- b) Jika probabilitas < 0,05 maka populasi tidak berdistribusi secara normal.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil Tempat Penelitian

a. Bale Raos

Bale Raos merupakan restoran khas Kraton Yogyakarta yang berdiri sejak 23 Januari 2004. Sesuai dengan konsep restoran etnis yang diusung, Bale Raos memiliki ciri khas tersendiri yang membedakan dengan restoran lainnya. Bale Raos terletak di kompleks Kraton Yogyakarta, bangunan yang digunakan merupakan bangunan Kraton berbentuk *Joglo* dengan atap berbentuk trapesium dan terbuat dari susunan genting tanah berwarna merah. Bangunan tersebut ditopang dengan *soko guru* berwarna hijau gelap dan ornamen berwarna kuning dan emas. Lantai Bale Raos terbuat dari ubin bermotif dengan warna kuning kecoklatan. Lantai bangunan *joglo* dibuat lebih tinggi dari halaman restoran. Karakteristik restoran Bale Raos didukung pula dengan kursi dan meja makan yang terbuat dari kayu jati, dan meja makan berbentuk bundar. Selain itu pencahayaan restoran Bale Raos berwarna kuning redup dan lantunan musik tradisional mendukung karakteristik restoran khas Kraton Yogyakarta. Harga makanan berkisar antara Rp. 7.500,00–Rp. 100.000,00.

b. Bale Raos Fusion & Lounge

Bale Raos Fusion & Lounge merupakan cabang usaha dari Bale Raos yang berada di kompleks Kraton Yogyakarta. Bale Raos Fusion &

Lounge didirikan pada tahun 2013 dan berlokasi di *ground floor* Jogja City Mall Jalan Magelang km.6. Bale Raos Fusion & Lounge mengusung konsep yang berbeda dari Bale Raos yang berada di kompleks Kraton Yogyakarta. Kuliner otentik khas Kraton Yogyakarta yang tersedia di Bale Raos pusat tidak tersedia di Bale Raos Fusion & Lounge, hal ini dikarenakan bahwa segmen pasar yang dituju oleh Bale Raos Fusion & Lounge berbeda dengan Bale Raos pusat. Bale Raos Fusion & Lounge lebih memilih memadukan konsep restoran etnis dan modern, sehingga segmen pasar yang terdiri dari anak remaja, dewasa dan orang tua dapat menikmati berbagai macam kuliner, tidak hanya kuliner Kraton Yogyakarta saja namun mereka dapat mendapatkan kuliner lainnya dalam satu tempat Bale Raos Fusion & Lounge. Perabot yang digunakan beberapa terbuat dari kayu jati dan meja makan yang digunakan berbentuk persegi, sehingga berbeda dengan Bale Raos pusat. Pencahayaan yang digunakan berwarna kuning redup dan lantunan musik tradisional dapat ditemui pula di Bale Raos Fusion & Lounge. Harga makanan dan minuman di restoran ini berkisar antara Rp.10.000,00-Rp. 90.000,00

c. Gadri Resto

Gadri Resto merupakan restoran dengan konsep tradisional Jogja yang dibangun pada tahun 1984 dan berlokasi di Dalem Joyokusuman kompleks Kraton Kesultanan Yogyakarta. Suasana khas Kraton Yogyakarta dapat dirasakan saat memasuki Gadri Resto. Bangunan utama adalah bangunan dengan bentuk *joglo* yang ditopang oleh *soko guru* berwarna hijau gelap dan ornamen berwarna kuning keemasan. Meja dan kursi yang digunakan berbahan dasar kayu jati, dan meja yang digunakan berbentuk

bundar. Pencahayaan restoran berwarna kuning sedikit redup dan lantunan musik tradisional menambah suasana hangat khas Kraton Yogyakarta. Lantai bangunan utama terbuat dari ubin bermotif dan dibuat lebih tinggi dari halaman restoran.

Gadri Resto di nDalem Joyokusuman ini secara nasional maupun internasional merupakan satu-satunya tempat yang menyajikan bukan hanya menyajikan menu makan kesukaan Sultan akan tetapi juga bangunan, tarian gaya Yogyakarta ciptaan para Sultan, souvenir dan makanan kecil tradisional. Harga makanan berkisar antara Rp.16.500,00-Rp. 110.000,00.

2. Deskripsi Identitas Konsumen di Restoran khas Kraton Yogyakarta

1. Jenis Kelamin

Klasifikasi konsumen penelitian berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat pada data yang tersaji dalam tabel berikut :

Tabel 5. Klasifikasi konsumen berdasarkan jenis kelamin

Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
Laki-laki	39	39%
Perempuan	61	61%
Total	100	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa konsumen yang paling banyak berkunjung adalah perempuan sebanyak 61 konsumen (61%), dan paling sedikit adalah laki-laki sebanyak 39 konsumen (39%).

2. Usia

Klasifikasi konsumen penelitian berdasarkan usia, dapat dilihat pada data yang tersaji dalam tabel berikut :

Tabel 6. Klasifikasi konsumen berdasarkan usia

Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
<20tahun	7	7%
20-30tahun	51	51%
30-40tahun	36	36%
>40tahun	6	6%
Total	100	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa konsumen yang paling banyak berkunjung adalah konsumen berusia 20-30 tahun sebanyak 51 konsumen (51%) dan paling sedikit sebanyak 6 konsumen (6%) pada konsumen berusia >40 tahun.

3. Pekerjaan

Klasifikasi konsumen penelitian berdasarkan pekerjaan, dapat dilihat pada data yang tersaji dalam tabel berikut :

Tabel 7. Klasifikasi konsumen berdasarkan pekerjaan

Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	24	24%
PNS	4	4%
Karyawan Swasta	20	20%
Wiraswasta	44	44%
Pekerjaan Lainnya	8	8%
Total	100	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa konsumen yang paling banyak berkunjung adalah konsumen yang berkerja sebagai wirausaha sebanyak 44 konsumen (44%) dan paling sedikit bekerja sebagai PNS sebanyak 4 konsumen (4%).

4. Penghasilan per bulan

Klasifikasi konsumen penelitian berdasarkan penghasilan per bulan, dapat dilihat pada data yang tersaji dalam tabel berikut :

Tabel 8. Klasifikasi konsumen berdasarkan penghasilan per bulan

Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
<Rp.500.000,00	20	20%
Rp.500.000,00 - Rp.1.499.999,00	29	29%
Rp.1.500.000,00 - Rp.2.499.999,00	33	33%
Rp.2.500.000,00 - Rp.3.499.999,00	10	10%
Rp.3.500.000,00 - Rp.4.499.999,00	6	6%
>Rp.5.000.000,00	2	2%
Total	100	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa konsumen yang paling banyak berkunjung adalah konsumen yang berpenghasilan berkisar antara Rp. 1.500.000,- sampai dengan Rp. 2.499.999,- sebanyak 33 konsumen dan paling sedikit adalah konsumen yang berpenghasilan lebih dari Rp. 5.000.000,- sebanyak 2 konsumen.

5. Sumber informasi dari konsumen

Klasifikasi konsumen penelitian berdasarkan sumber informasi dari konsumen, dapat dilihat pada data yang tersaji dalam tabel berikut :

Tabel 9. Klasifikasi konsumen berdasarkan sumber informasi dari konsumen

Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
Dari teman/keluarga	57	57%
Radio/televisi	8	8%
Koran/majalah	0	0%
Pamflet/brosur	0	0%
Internet	35	35%
Informasi lainnya	0	0%
Total	100	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 57 konsumen mengatakan sumber informasi yang didapat terkait restoran khas Kraton Yogyakarta berasal dari teman ataupun keluarga dengan jumlah paling banyak dan tidak satupun konsumen yang mendapat informasi restoran tersebut dari koran/majalah, pamflet/brosur dan informasi lainnya seperti promos SMS, paket perjalanan, dll.

6. Teman berkunjung

Klasifikasi konsumen penelitian berdasarkan teman berkunjung konsumen, dapat dilihat pada data yang tersaji dalam tabel berikut :

Tabel 10. Konsumen berkunjung ke restoran khas Kraton Yogyakarta dengan

Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
Sendiri	1%	1%
Bersama keluarga	40%	40%
Bersama kelompok/rombongan/teman	59%	59%
Total	100	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa paling banyak konsumen berkunjung ke restoran khas Kraton Yogyakarta bersama kelompok/rombongan/teman sebanyak 59 konsumen (59%) dan paling sedikit konsumen berkunjung sendiri sebanyak 1 konsumen (1%).

7. Jumlah kunjungan dalam satu bulan

Klasifikasi konsumen penelitian berdasarkan jumlah kunjungan konsumen dalam satu bulan, dapat dilihat pada data yang tersaji dalam tabel berikut :

Tabel 11. Klasifikasi konsumen berdasarkan jumlah kunjungan konsumen dalam satu bulan ke restoran khas Kraton Yogyakarta

Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
<3 kali	98	98%
3-6 kali	2	2%
>6 kali	0	0%
Total	100	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa paling banyak konsumen berkunjung ke restoran khas Kraton Yogyakarta kurang dari 3 kali selama satu bulan sebanyak 98 konsumen (98%) dan tidak satupun konsumen yang berkunjung ke restoran tersebut lebih dari 6 kali dalam 1 bulan (0%).

3. Deskripsi Karakteristik Makanan khas Kraton Yogyakarta (X_1)

Karakteristik makanan khas Kraton Yogyakarta merupakan sebuah ciri khas pada makanan di lingkungan Kraton Yogyakarta, baik makanan favorit Sultan ataupun makanan yang digemari oleh keluarga Sultan. Beberapa makanan khas yang ditawarkan dari tiga tempat penelitian antara lain :

Tabel 12. Karakteristik Makanan dan Minuman khas Kraton Yogyakarta

No.	Nama Makanan	Foto Produk	Keterangan
1	Salad Ayam Panggang		<p>Jenis hidangan : Hidangan pembuka</p> <p>Bahan : Daging ayam panggang, kol, bawang merah, buncis, cabai merah</p> <p>Saus : Minyak zaitun dan jeruk nipis</p> <p>Teknik olah : Merebus dan memanggang</p> <p>Rasa : Gurih dan masam</p>

			Warna : Beragam
2	<i>Selada Huzar</i>		Jenis hidangan : Hidangan pembuka Bahan : Selada, tomat, wortel, buncis, mentimun, bawang merah, kentang goreng, irisan telur rebus, parutan keju Saus : Mayones Teknik olah : Merebus dan menggoreng Rasa : Masam Warna : Beragam
3	<i>Selada Djawa</i>		Jenis hidangan : Hidangan pembuka Bahan : Selada air, mentimun, tomat, kentang goreng Saus : Campuran kuning telur dan mayones Teknik olah : Menggoreng Rasa : Gurih dan masam Warna : Beragam
4	<i>Kapiratu</i>		Jenis hidangan : Hidangan pembuka Bahan : Telur, daging sapi, mentimun, wortel, cabai rawit Saus : - Teknik olah : Menumis Rasa : Gurih dan masam Warna : Kuning kecoklatan

Sumber : Dokumentasi Pribadi

5	Soup Timlo		<p>Jenis hidangan : Hidangan sup</p> <p>Bahan : Jamur kuping, wortel, kacang kapri, sosis solo, udang, bunga sedap malam, jahe, kecap</p> <p>Teknik olah : Merebus dan mengukus</p> <p>Rasa : Gurih, manis dan sedikit pedas</p> <p>Warna : Kecoklatan</p> <p>Tekstur : Ecer</p>
6	Soup Tomat		<p>Jenis hidangan : Hidangan sup</p> <p>Bahan : Tomat, daging sapi giling yang dibentuk bulat, makaroni, wortel, daun bawang</p> <p>Teknik olah : Merebus</p> <p>Rasa : Gurih dan masam</p> <p>Warna : Merah</p> <p>Tekstur : Ecer</p>
7	Soup Lidah		<p>Jenis hidangan : Hidangan sup</p> <p>Bahan : Irisan lidah sapi, sosis sapi, kacang polong, wortel, kacang merah, bawang bombay, daun bawang</p> <p>Teknik olah : Merebus</p> <p>Rasa : Gurih</p> <p>Warna : Bening</p> <p>Tekstur : Ecer</p>

Sumber : baleraos.co.id

8	Soup Kacang Merah		<p>Jenis hidangan : Hidangan sup</p> <p>Bahan : Potongan daging sapi, kacang merah, wortel, tomat, bawang merah, belimbing wuluh, daun bawang</p> <p>Teknik olah : Merebus</p> <p>Rasa : Manis dan masam</p> <p>Warna : Bening</p> <p>Tekstur : Encer</p>
9	Bebek Suwar-suwir		<p>Jenis hidangan : Hidangan utama</p> <p>Bahan : Irisan daging bebek panggang, kedondong atau mangga muda</p> <p>Saus : Saus kedondong</p> <p>Teknik olah : Memanggang</p> <p>Rasa : Gurih dan masam</p> <p>Warna : Coklat</p>
10	Semur Piyik		<p>Jenis hidangan : Hidangan utama</p> <p>Bahan : Burung dara muda, kentang goreng, kecap</p> <p>Saus : Saus kecap</p> <p>Teknik olah : Merebus dan menggoreng</p> <p>Rasa : Manis</p> <p>Warna : Coklat</p>

Sumber : baleraos.co.id

11	Kambing Panggang		<p>Jenis hidangan : Hidangan utama</p> <p>Bahan : Daging kambing, <i>mustard</i>, minyak zaitun, kentang, wortel, daun peterseli, bunga kol, irisan jeruk nipis</p> <p>Saus : Saus <i>mustard</i></p> <p>Teknik olah : Memanggang dan menumis</p> <p>Rasa : Gurih dan masam</p> <p>Warna : Coklat</p>
12	<i>Bestik Djawa</i>		<p>Jenis hidangan : Hidangan utama</p> <p>Bahan : Daging sapi giling, kentang, wortel, jagung muda, brokoli</p> <p>Saus : Saus semur</p> <p>Teknik olah : Membakar dan merebus</p> <p>Rasa : Gurih dan manis</p> <p>Warna : Coklat</p>
13	<i>Bestik Lidah</i>		<p>Jenis hidangan : Hidangan utama</p> <p>Bahan : Irisan lidah sapi, kentang, wortel, bunga kol, buncis, jagung muda, tomat, susu</p> <p>Saus : Saus semur</p> <p>Teknik olah : Merebus dan menumis</p> <p>Rasa : Gurih dan manis</p> <p>Warna : Coklat</p>


Sumber : Dokumentasi pribadi

14	<i>Singgang Ayam</i>		<p>Jenis hidangan : Hidangan utama</p> <p>Bahan : Potongan daging ayam, lontong, tomat, daun kemangi</p> <p>Saus : Saus rempah</p> <p>Teknik olah : Memanggang dan mengukus</p> <p>Rasa : Gurih</p> <p>Warna : Coklat</p>
15	<i>Garang Asem</i>		<p>Jenis hidangan : Hidangan sup</p> <p>Bahan : Daging ayam, santan, cabai merah, cabai hijau, belimbing wuluh</p> <p>Teknik olah : Merebus</p> <p>Rasa : Masam dan gurih</p> <p>Warna : Putih</p> <p>Tekstur : Encer</p>
16	<i>Bebek Ungkep Goreng</i>		<p>Jenis hidangan : Hidangan utama</p> <p>Bahan : Daging bebek, gula merah, cabai merah, tomat, terasi, mentimun, selada, daun kemangi</p> <p>Sambal : Sambal terasi</p> <p>Teknik olah : Merebus dan menggoreng</p> <p>Rasa : Gurih dan manis</p> <p>Warna : Coklat</p>

Sumber : baleraos.co.id, tripadvisor.com dan dokumentasi pribadi

17	<i>Roti Jok</i>		<p>Jenis hidangan : Hidangan utama</p> <p>Bahan : Potongan daging ayam, tepung beras, tepung terigu</p> <p>Saus : -</p> <p>Teknik olah : Merebus dan memanggang</p> <p>Rasa : Gurih dan manis</p> <p>Warna : Coklat</p>
18	Bebek Siram Jamur		<p>Jenis hidangan : Hidangan utama</p> <p>Bahan : Irisan daging bebek goreng, jamur kancing, brokoli</p> <p>Saus : Saus jamur</p> <p>Teknik olah : Menggoreng dan merebus</p> <p>Rasa : Gurih</p> <p>Warna : Coklat muda</p>
19	Nasi Tradisional Set		<p>Jenis hidangan : Hidangan utama</p> <p>Bahan : Kombinasi menu antara nasi merah, <i>gecok ganem</i>, oseng daun pepaya, tempe dan tahu <i>bacem</i>, serta <i>lombok kethok</i>.</p> <p>Saus : -</p> <p>Teknik olah : Mengukus, merebus dan menumis</p> <p>Rasa : Gurih, manis, masam dan sedikit pedas</p> <p>Warna : Beragam</p>

Sumber : Dokumentasi pribda dan baleraos.co.id

20	Nasi Golong Set		<p>Jenis hidangan : Hidangan utama</p> <p>Bahan : Nasi putih yang dibentuk bulatan dan disajikan bersama menu <i>jangan menir</i>, <i>pecal ayam</i>, <i>trancam</i> dan telur rebus</p> <p>Saus : -</p> <p>Teknik olah : Mengukus, merebus dan menggoreng</p> <p>Rasa : Gurih</p> <p>Warna : Beragam</p>
21	Sekul Jene Set		<p>Jenis hidangan : Hidangan utama</p> <p>Bahan : Nasi kuning yang disajikan bersama <i>kering tempe</i>, <i>dendeng ragi</i>, <i>sambel goreng udang</i>, irisan telur dadar, selada, mentimun, tomat</p> <p>Saus : -</p> <p>Teknik olah : Mengukus, menumis, dan menggoreng</p> <p>Rasa : Gurih</p> <p>Warna : Beragam</p>
22	Nasi Goreng BR		<p>Jenis hidangan : Hidangan utama</p> <p>Bahan : Beras, cabai merah, bawang merah, bawang putih, terasi, kacang polong, wortel, buncis, telur, potongan daging ayam, selada, tomat, irisan kol, kerupuk</p> <p>Saus : -</p>

			Teknik olah : Menumis, merbus dan memanggang Rasa : Gurih Warna : Merah kecoklatan
23	<i>Lombok Kethok</i>		Jenis hidangan : Hidangan utama Bahan : Potongan daging sapi, cabai merah, cabai hijau, kacang kapri, tomat hijau Saus : - Teknik olah : Merebus Rasa : Gurih, pedas dan masam Warna : Coklat
24	<i>Gecok Ganem</i>		Jenis hidangan : Hidangan sup Bahan : Daging sapi cincang yang dibentuk bulat, cabai merah, tomat hijau, santan Teknik olah : Merebus Rasa : Gurih, masam dan sedikit pedas Warna : Putih Tekstur : Encer
25	<i>Semur Panji</i>		Jenis hidangan : Hidangan sup Bahan : Daging sapi, cabai merah, cabai hijau, belimbing wuluh Teknik olah : Merebus Rasa : Masam dan sedikit pedas Warna : Coklat

Sumber : baleraos.co.id dan dokumentasi pribadi

26	<i>Dendeng Ragi</i>		Jenis hidangan : Hidangan utama Bahan : Daging sapi, kelapa parut Saus : - Teknik olah : Menggoreng Rasa : Gurih Warna : Coklat
27	<i>Sanggar</i>		Jenis hidangan : Hidangan utama Bahan : Daging sapi, santan kelapa Saus : Saus areh Teknik olah : Memanggang Rasa : Gurih dan manis Warna : Coklat
28	<i>Urip-urip Gulung</i>		Jenis hidangan : Hidangan pembuka Bahan : Ikan lele fillet, cabai, santan kelapa, kecap Saus : Saus mangut Teknik olah : Membakar dan merebus Rasa : Gurih dan manis Warna : Coklat
29	<i>Gurame Acar</i>		Jenis hidangan : Hidangan utama Bahan : Ikan gurame fillet, tepung terigu, telur ayam Saus : Saus mangut Teknik olah : Menggoreng dan merebus Rasa : Gurih dan manis Warna : Kuning kecoklatan

Sumber : baleraos.co.id dan dokumentasi pribadi

30	<i>Oseng Daun Pepaya</i>		<p>Jenis hidangan : Hidangan pendamping</p> <p>Bahan : Daun pepaya, bawang putih, cabai merah</p> <p>Teknik olah : Menumis</p> <p>Rasa : Gurih dan sedikit pahit</p> <p>Warna : Hijau tua</p>
31	<i>Ser-Ces</i>		<p>Jenis hidangan : Hidangan pendamping</p> <p>Bahan : Wortel, jagung muda, bunga kol, buncis, susu sapi</p> <p>Teknik olah : Menumis</p> <p>Rasa : Gurih</p> <p>Warna : Beragam</p>
32	<i>Tapak Kucing</i>		<p>Jenis hidangan : Hidangan penutup</p> <p>Bahan : Pisang kepok, gula halus, kayu manis</p> <p>Saus : -</p> <p>Teknik olah : Menggoreng</p> <p>Rasa : Manis</p> <p>Warna : Kuning kecoklatan</p>
33	<i>Bendul</i>		<p>Jenis hidangan : Hidangan penutup</p> <p>Bahan : Ketela pohon, kelapa muda</p> <p>Saus : -</p> <p>Teknik olah : Mengukus dan memanggang</p> <p>Rasa : Manis</p> <p>Warna : Kuning kecoklatan</p>

Sumber : baleraos.co.id, tripadvisor.com dan dokumentasi pribadi

34	<i>Prawan Kenes</i>		<p>Jenis hidangan : Hidangan penutup</p> <p>Bahan : Pisang kepok, santan kelapa</p> <p>Saus : Saus areh</p> <p>Teknik olah : Mengukus, merebus, dan membakar</p> <p>Rasa : Manis dan gurih</p> <p>Warna : Kuning kecoklatan dan putih</p>
35	<i>Baceman</i>		<p>Jenis hidangan : Hidangan pendamping</p> <p>Bahan : Tempe, tahu, air kelapa, gula merah, kecap</p> <p>Teknik olah : Merebus dan menggoreng</p> <p>Rasa : Manis dan gurih</p> <p>Warna : Coklat</p>
36	<i>Beer Djawa</i>		<p>Jenis hidangan : Minuman</p> <p>Bahan : Sereh, secang, mesoyi, kayu manis, kapulaga, jeruk nipis, cengkeh, jahe, es</p> <p>Teknik olah : Merebus dan mengocok</p> <p>Rasa : Manis</p> <p>Warna : Kuning keemasan</p>
37	<i>Secang</i>		<p>Jenis hidangan : Minuman</p> <p>Bahan : Secang, jahe, kayu manis, cengkeh, kapulaga, gula batu, es</p> <p>Teknik olah : Merebus dan menuang</p> <p>Rasa : Manis</p> <p>Warna : Merah pekat</p>

Sumber : baleraos.co.id dan dokumentasi pribadi

38	<i>Es Sapaitu</i>		Jenis hidangan : Minuman Bahan : Minuman rasa sarsaprila, susu kental manis, es Teknik olah : Mengaduk Rasa : Manis Warna : Coklat muda
39	<i>Wedang Adu Limo</i>		Jenis hidangan : Minuman Bahan : Kencur, cengkeh, kunyit, kayu manis, gula merah Teknik olah : Merebus dan menuang Rasa : Manis dan pahit Warna : Kuning kecoklatan
40	<i>Beras Kencur</i>		Jenis hidangan : Minuman Bahan : Beras, kencur, gula, kunyit, jahe, daun pandan Teknik olah : Merebus Rasa : Manis dan pahit Warna : Kuning tua
41	<i>Teh Kayu Manis</i>		Jenis hidangan : Minuman Bahan : Teh hitam, kayu manis, gula Teknik olah : Menyeduh Rasa : Manis Warna : Merah tua

Sumber : baleraos.co.id, gadriresto.co.id dan dokumentasi pribadi

42	<i>Es Semlo</i>		Jenis hidangan : Hidangan penutup Bahan : Pisang kepok, cengkeh, jeruk nipis segar, secang, jahe Teknik olah : Merebus Rasa : Manis Warna : Merah
43	<i>Podeng Angin</i>		Jenis hidangan : Minuman Bahan : Nanas, gula, krim Teknik olah : Merebus dan menuang Rasa : Manis dan masam Warna : Kuning kecoklatan
44	<i>Manuk Nom</i>		Jenis hidangan : Hidangan penutup Bahan : Tape ketan hijau, telur ayam, emping <i>mlinjo</i> Teknik olah : Mengukus Rasa : Manis dan gurih Warna : Putih kehijauan
45	<i>Arseng Pisang</i>		Jenis hidangan : Hidangan penutup Bahan : Pisang, telur ayam, santan kelapa, gula Teknik olah : Mengukus Rasa : Manis Warna : Kuning dan putih

Sumber : baleraos.co.id dan dokumentasi pribadi

46	<i>Pam-bird</i>		Jenis hidangan : Hidangan penutup Bahan : Telur ayam, krim Saus : Saus krim Teknik olah : Menggoreng dengan minyak sedikit Rasa : Manis Warna : Kuning kecoklatan
----	-----------------	--	--

Sumber : gadriresto.co.id

Dari tabel diatas didapatkan bahwa karakteristik makanan khas Kraton Yogyakarta dominan dengan cita rasa manis dan perpaduan dengan cita rasa gurih. Bahan yang paling banyak digunakan adalah bahan tradisional yang berupa rempah-rempah khas Indonesia seperti jahe, kayu manis, kapulaga, dll. Ciri khas yang lain ditunjukkan dari teknik olah yang mayoritas makanan diolah dengan cara direbus, dikukus dan dibakar ataupun dipanggang. Makanan khas Kraton Yogyakarta umumnya memiliki intensitas warna rendah, karena waktu pengolahan yang cukup lama. Selain itu mayoritas makanan dan minuman yang menggunakan nama dalam bahasa asli atau Jawa.

4. Deskripsi Karakteristik Pelayanan khas Kraton Yogyakarta (X₂)

Karakteristik pelayanan di restoran khas Kraton Yogyakarta, dari segi penampilan karyawan menunjukkan bahwa karyawan khususnya pelayan memakai pakaian tradisional, pelayan wanita menggunakan pakaian *kebaya kutubaru* dan *kain jarik* untuk menutup bagian bawah. Sedangkan pelayan pria hanya menggunakan celana bahan kain dan *baju beskap*. Hanya pada acara tertentu pelayan menggunakan pakaian yang sangat tradisional khas Kraton Yogyakarta. Begitupun pula dengan tata rambut

pelayan, pelayan wanita mengikat rapi rambutnya / *cepol*/ dan apabila pelayan laki-laki hanya berpenampilan rapi.



Gambar 2. Penampilan pelayan pria dan wanita



Gambar 3. Pakaian pelayan dalam acara khusus

Restoran khas Kraton Yogyakarta tidak menghadirkan tata cara pelayanan khas seperti yang diberikan terhadap Sultan. Namun restoran-restoran tersebut menggunakan tata cara pelayanan pada restoran biasa. Pelayanan restoran khas Kraton Yogyakarta didukung dengan adanya

penyajian camilan/*kletikan* saat konsumen menunggu pesannya diantar ke meja makan.

5. Deskripsi Keputusan Pembelian (Y)

Keputusan pembelian di restoran khas Kraton Yogyakarta terjadi melalui lima tahapan, antara lain tahapan pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan perilaku pasca pembelian.

Tabel 13. Tanggapan konsumen terhadap tahapan proses pengambilan keputusan pembelian

No.	Indikator	Sub Indikator	Mean	Pros. (%)
1	Pengenalan masalah	Tujuan prestis	2,4	
		Tujuan mendapat pengalaman	3,2	
		Daya tarik restoran	3,2	
		Latar belakang restoran tradisional	3,2	
		Harga yang sesuai dengan tipe restoran	3,2	
		Restoran sudah merupakan paket wisata	1,9	
2	Pencarian informasi	Dari teman		31%
		Dari keluarga		28%
		Dari media elektronik		8%
		Dari media cetak		0%
		Dari media sosial internet		33%
3	Evaluasi alternatif	Informasi umum restoran	3,4	
		Banyaknya pengunjung restoran	3,3	
		Lokasi restoran	3,2	
4	Keputusan pembelian	Cita rasa makanan manis, gurih dan masam	3,35	
		Resep turun-temurun	3,3	
		Nama makanan bahasa Jawa	3,5	
		Presentasi makanan menarik	3,35	
		Teknik olah makanan	3,4	
		Adanya minuman tradisional	3,5	
		Temperatur makanan sesuai dengan suhu ruang	3,1	
		Pelayanan penuh perhatian	3,2	
		Tata cara pelayanan yang khas	2,2	
		Penyajian kletikan saat tamu menunggu pesanan diantar	2,9	
		Adanya <i>bokor</i> /wadah untuk cuci tangan	1,8	
		Pelayan berpenampilan rapi dan bernuansa tradisional	2,9	
		Pelayan memahami menu dengan baik	3,0	
5	Perilaku pasca pembelian	Konsumen puas terhadap makanan dan pelayan	3,3	
		Konsumen akan membeli ulang	3,1	
		Konsumen merekomendasikan kepada orang lain	3,1	
		Konsumen memberikan predikat khusus	2,9	
		Konsumen mendapatkan pengalaman khusus	3,15	

Data yang tersaji pada tabel 13 menunjukkan tanggapan konsumen terkait tahapan dalam proses pengambilan keputusan pembelian di restoran khas Kraton Yogyakarta. Data tersaji dalam bentuk interval skala *likert* 1-4. Angka 1 untuk tanggapan sangat tidak setuju, angka 2 untuk tanggapan tidak setuju, angka 3 untuk tanggapan setuju dan angka 4 untuk tanggapan sangat setuju

Tahap awal yaitu pengenalan masalah, merupakan motivasi konsumen berkunjung ke restoran khas Kraton Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi konsumen untuk tujuan prestis dan pilihan restoran tersebut memiliki mean masing-masing 2,4 dan 1,9. Sedangkan motivasi konsumen memilih restoran khas Kraton Yogyakarta karena pengaruh daya tarik restoran khas Kraton Yogyakarta dan ingin mendapat pengalaman baru dengan makanan di restoran tersebut menunjukkan mean masing-masing sebesar 3,2.

Umumnya konsumen mendapatkan informasi perihal restoran khas Kraton Yogyakarta melalui berbagai sumber. Informasi dari media sosial internet memiliki prosentase terbesar yaitu 33%, kemudian prosentase tepat dibawahnya adalah informasi dari teman sebesar 31%. Sedangkan sumber informasi dengan prosentase terkecil yaitu dari media cetak (0%).

Setelah mendapat informasi tentang restoran khas Kraton Yogyakarta, konsumen cenderung membandingkannya dengan restoran sejenis lainnya. Konsumen memutuskan satu restoran khas Kraton Yogyakarta yang akan dikunjungi dengan pertimbangan informasi umum tentang restoran tersebut (3,4), banyaknya pengunjung restoran (3,3), dan lokasi restoran yang mendukung suasana asli Kraton Yogyakarta (3,2).

Setelah konsumen memutuskan berkunjung ke satu restoran khas Kraton Yogyakarta, maka muncullah keputusan pembelian yang dipengaruhi oleh karakteristik pelayanan sebagai kesan pertama dan karakteristik makanan. Tanggapan konsumen tentang karakteristik pelayanan yang memiliki mean tertinggi terletak pada pelayan penuh dengan perhatian (3,2) dan tanggapan konsumen dengan mean dibawah 3 adalah adanya *bokor/wadah* untuk cuci tangan, tata cara pelayanan yang khas, penyajian *kletikan*, dan pelayan berpenampilan rapi bernuansa tradisional. Sedangkan tentang karakteristik makanan yang dirasakan oleh konsumen, konsumen memberikan tanggapan sangat setuju dengan nama makanan ditulis dalam bahasa Jawa dan tersedianya minuman tradisional sebagai pendamping makanan dengan mean tertinggi masing-masing sebesar 3,5. Mean tanggapan konsumen yang terkecil tentang karakteristik makanan adalah pada suhu makanan saat disajikan sesuai dengan suhu ruang (3,1).

Setelah konsumen merasakan karakteristik makanan dan pelayanan secara langsung, maka muncul perilaku konsumen pasca pembelian. Berdasarkan hasil penelitian konsumen paling banyak setuju dengan menyatakan bahwa konsumen puas terhadap makanan dan pelayanan di restoran khas Kraton Yogyakarta menunjukkan mean tertinggi sebesar 3,3. Sedangkan mean terkecil yaitu konsumen memberikan predikat khusus sebagai restoran khas favorit sebesar 2,9.

6. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji asumsi multikolinieritas

Uji asumsi ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terdapat atau terjadi korelasi maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (Junianto, 2014:1).

Tabel 14. Hasil uji multikolinieritas

Variabel	Statistik kolinieritas	
	Nilai <i>tolerance</i>	VIF
Karakteristik Makanan	0,804	1,244
Karakteristik Pelayanan	0,804	1,244

Dari tabel 14 menunjukkan bahwa tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,100 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas. Nilai VIF menunjukkan nilai lebih kecil dari 5 maka tidak terjadi multikolinieritas, sehingga model pada penelitian ini memenuhi syarat untuk menjadi model regresi yang baik karena tidak terjadi korelasi antar variabel independen (non-multikolinieritas).

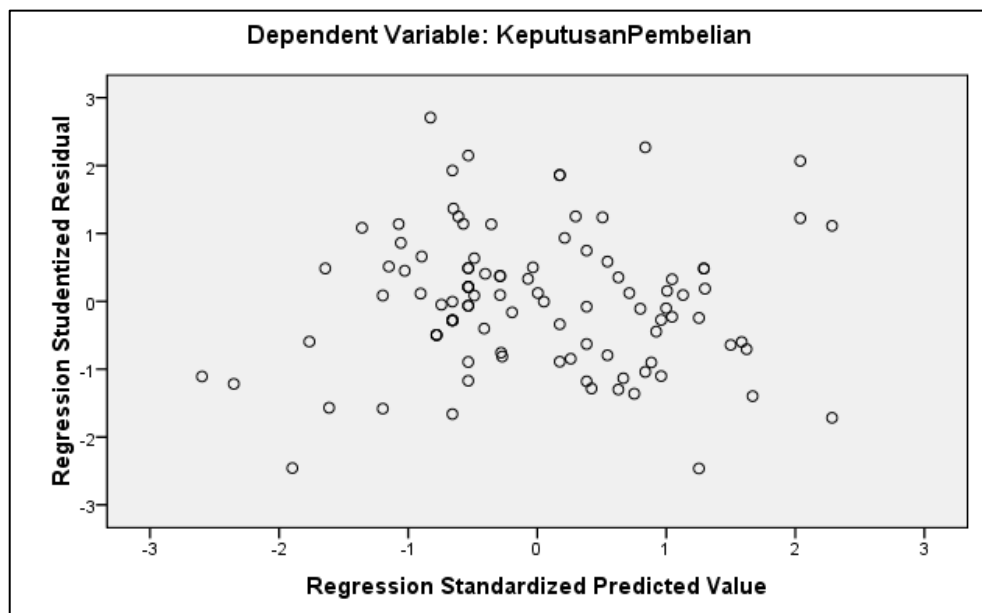
Tabel 15. Koefisien Korelasi

Variabel	Karakteristik Pelayanan	Karakteristik Makanan
Karakteristik Pelayanan	1,000	-0,443
Karakteristik Makanan	-0,443	1,000

Melihat tabel 15 tampak bahwa terjadi korelasi sedang antara variabel karakteristik pelayanan dan karakteristik makanan dengan tingkat korelasi - 0,443 atau 44,3%. Karena nilainya masih dibawah 95% sehingga masih dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas (non-multikolinieritas).

b. Uji asumsi heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi atau terdapat ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari nilai residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut dengan homokedastisitas. Jika varians berbeda dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya, maka disebut heteroskedastisitas (Junianto, 2014:5). Menurut Singgih Santoso (2010) menyebutkan bahwa model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.



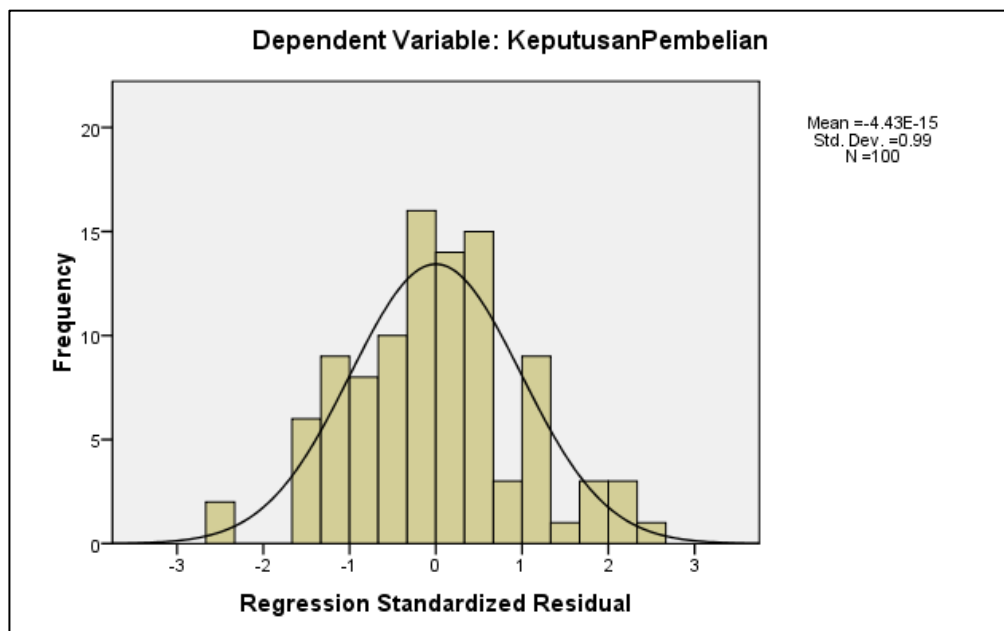
Gambar 4. Grafik *Scatterplot*

Dari gambar 5 terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model pada penelitian ini memenuhi syarat untuk menjadi model yang baik karena merupakan model yang

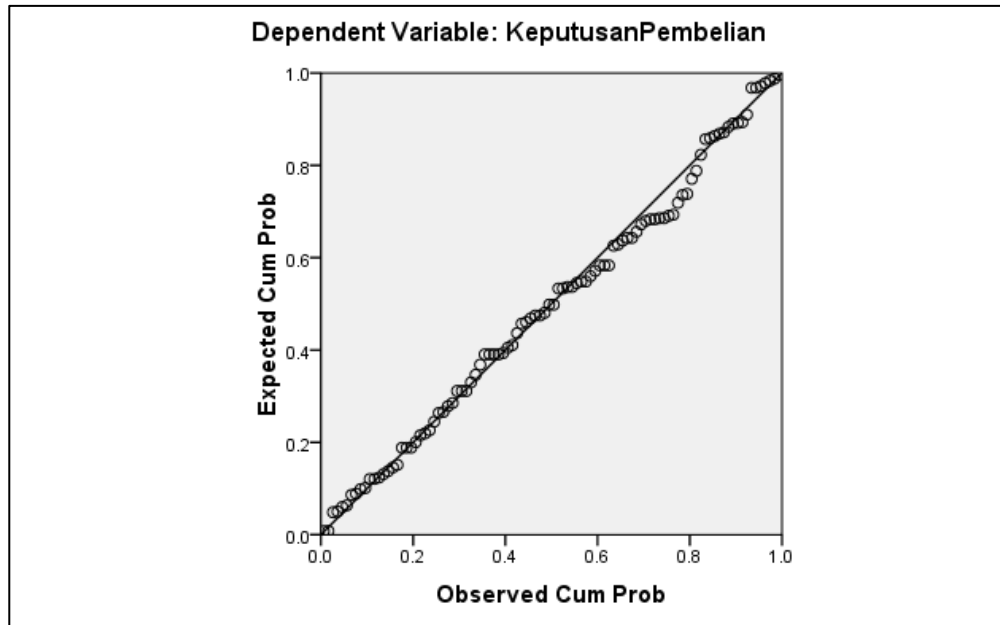
homoskedastisitas atau varians dari nilai residual pengamatan satu ke pengamatan yang lain tetap.

c. Uji asumsi normalitas

Uji asumsi normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Suatu model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Sugiyono, 2015:241).



Gambar 5. Histogram distribusi data



Gambar 6. Grafik normalitas data

Dengan melihat tampilan grafik pada gambar 6 dan gambar 7 dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang normal. Sedangkan pada grafik *normal plot*, terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal. Kedua grafik ini menunjukkan bahwa model regresi tidak menyalahi asumsi normalitas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini memenuhi syarat untuk menjadi model regresi yang baik karena merupakan model regresi yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

d. Uji asumsi linearitas

Uji linieritas dilakukan dengan melihat *scatterplot* antara standar residual dengan prediksinya. Bila sebaran tidak menunjukkan pola tertentu maka dikatakan asumsi linieritas memenuhi syarat (Junianto, 2014:11).

Dengan melihat pada gambar 6 tidak membentuk pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan bahwa model pada penelitian ini memenuhi syarat untuk menjadi model yang baik karena asumsi linieritas terpenuhi.

7. Pengujian Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas permasalahan yang dirumuskan. Oleh sebab itu, jawaban sementara ini harus diuji kebenarannya secara empiris. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik regresi linier sederhana untuk membuktikan hipotesis penelitian tentang pengaruh karakteristik makanan terhadap keputusan pembelian dan pengaruh karakteristik pelayanan terhadap keputusan pembelian. Sedangkan untuk hipotesis penelitian tentang terdapatnya pengaruh karakteristik makanan dan pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian menggunakan teknik regresi linier berganda. Penjelasan tentang hasil hipotesis penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Pengujian Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif antara karakteristik makanan terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta. Hipotesisnya adalah sebagai berikut :

H_0 : Tidak terdapat pengaruh positif antara karakteristik makanan terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta.

H_a : Terdapat pengaruh positif antara karakteristik makanan terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta.

Untuk menguji hipotesis tersebut maka digunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil regresi dengan menggunakan program *SPSS versi 16.0* dirangkum dan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 16. Ringkasan Model Regresi X_1 terhadap Y

Variabel	R_{hitung}	R_{tabel}	R^2	F_{hitung}	Sig.	Keterangan
Karakteristik makanan terhadap keputusan pembelian	0,875	0,195	0,765	319,332	0,000	Signifikan

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa r_{x1y} sebesar 0,875 artinya karakteristik makanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dimana harga $r_{x1y} = 0,875$ lebih besar dari r_{tabel} pada $N = 100$ dengan taraf signifikansi 5% sebesar 0,195. Koefisien determinasi r_{Square} sebesar 0,765 menunjukkan bahwa 76,5% dari perubahan keputusan pembelian dijelaskan oleh perubahan dalam variabel karakteristik makanan. Maka karakteristik makanan menentukan 76,5% dari keputusan pembelian. Sedangkan 23,5% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

Berdasarkan hasil uji F pada tabel diatas, diperoleh F_{hitung} sebesar 319,262. Jika dibandingkan dengan F_{tabel} pada taraf signifikansi 5% sehingga $dk \text{ pembilang} = 1$ dan $dk \text{ penyebut} = 98$ yaitu sebesar 3,94 sehingga F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} . Hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima.

Kemudian dilanjutkan dengan uji t dimaksudkan untuk menguji apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dengan melihat tabel 25, nilai signifikansi

variabel karakteristik makanan = 0,000 < 0,05, sehingga H_0 ditolak yang berarti variabel independen karakteristik makanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta.

Berdasarkan tabel 16 maka akan memunculkan persamaan estimasi sebagai berikut :

$$Y = 22,239 + 2,544 \cdot X_1 + e$$

Dari persamaan estimasi diatas maka dapat disimpulkan bahwa bila karakteristik makanan ditingkatkan, semakin meningkat pula keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta.

b. Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif antara karakteristik pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta. Hipotesisnya adalah sebagai berikut :

H_0 : Tidak terdapat pengaruh positif antara karakteristik pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta.

H_a : Terdapat pengaruh positif antara karakteristik pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta.

Untuk menguji hipotesis tersebut maka digunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil regresi dengan menggunakan program *SPSS versi 16.0* dirangkum dan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 17. Model Regresi X_2 terhadap Y

Variabel	R_{hitung}	R_{tabel}	R^2	F_{hitung}	Sig.	Keterangan
Karakteristik pelayanan terhadap keputusan pembelian	0,693	0,195	0,481	90,732	0,000	Signifikan

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa r_{x_2y} sebesar 0,693, artinya karakteristik pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dimana harga $r_{x_2y} = 0,693$ lebih besar dari r_{tabel} pada $N = 100$ dengan taraf signifikansi 5% sebesar 0,195. Koefisien determinasi r_{Square} sebesar 0,481 menunjukkan bahwa 48,1% dari perubahan keputusan pembelian dijelaskan oleh perubahan dalam variabel karakteristik makanan. Maka karakteristik makanan menentukan 48,1% dari keputusan pembelian. Sedangkan 51,9% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 17, diperoleh F_{hitung} sebesar 90,732. Jika dibandingkan dengan F_{tabel} pada taraf signifikansi 5% sehingga dk pembilang = 1 dan dk penyebut = 98 yaitu sebesar 3,94 sehingga F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} . Hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima.

Kemudian dilanjutkan dengan uji t dimaksudkan untuk menguji apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dengan melihat tabel 17, nilai signifikansi variabel karakteristik pelayanan = 0,000 < 0,05, sehingga H_0 ditolak yang berarti variabel independen karakteristik pelayanan berpengaruh positif

terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta.

Berdasarkan tabel 17, maka akan memunculkan persamaan estimasi sebagai berikut :

$$Y' = 59,824 + 2,216 \cdot X_2 + e$$

Dari persamaan estimasi diatas maka dapat disimpulkan bahwa bila karakteristik makanan ditingkatkan, semakin meningkat pula keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta.

c. Pengujian Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif antara karakteristik makanan dan karakteristik pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta. Hipotesisnya adalah sebagai berikut :

H_0 : Tidak terdapat pengaruh positif antara karakteristik makanan dan karakteristik pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta.

H_a : Terdapat pengaruh positif antara karakteristik makanan dan karakteristik pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta.

Untuk menguji hipotesis tersebut maka digunakan analisis regresi linier berganda. Hasil regresi dengan menggunakan program SPSS versi 16.0 dirangkum dan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 18. Ringkasan Model Regresi X_1 dan X_2 terhadap Y

Variabel	R_{hitung}	R_{tabel}	R^2	F_{hitung}	Sig.	Keterangan
Karakteristik makanan dan pelayanan terhadap keputusan pembelian	0,939	0,195	0,881	360,720	0,000	Signifikan

Berdasarkan tabel 18, dapat diketahui bahwa $r_{y(1,2)}$ sebesar 0,939, artinya karakteristik makanan dan karakteristik pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dimana harga $r_{y(1,2)} = 0,939$ lebih besar dari r_{tabel} pada $N = 100$ dengan taraf signifikansi 5% sebesar 0,195. Koefisien korelasi yang dihasilkan termasuk dalam kategori sangat kuat dengan nilai positif, berada diantara 0,800-1.000.

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 18, diperoleh F_{hitung} sebesar 360,720. Jika dibandingkan dengan F_{tabel} pada taraf signifikansi 5% sehingga dk pembilang = 2 dan dk penyebut = 97 yaitu sebesar 3,09 sehingga F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} . Hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima.

Kemudian dilanjutkan dengan uji t dimaksudkan untuk menguji apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dengan melihat tabel 18, nilai sig. variabel karakteristik makanan dan karakteristik pelayanan = 0,000 < 0,05, sehingga H_0 ditolak yang berarti variabel independen karakteristik makanan dan karakteristik pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta.

Berdasarkan tabel 18, maka akan memunculkan persamaan estimasi sebagai berikut :

$$Y = 12,865 + 2,054 \cdot X_1 + 1,216 \cdot X_2 + e$$

Dari persamaan estimasi diatas maka dapat disimpulkan bahwa bila karakteristik makanan dan karakteristik pelayanan ditingkatkan, semakin meningkat pula keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta.

Sumbangan relatif dan sumbangan efektif digunakan untuk mengetahui besar sumbangan relatif dan sumbangan efektif setiap prediktor. Dari perhitungan persamaan regresi linier berganda dengan menggunakan program *SPSS versi 16.0* dihasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 12,865 + 2,054 \cdot X_1 + 1,216 \cdot X_2 + e$$

Rumus diatas digunakan untuk menghitung sumbangan relatif dan sumbangan efektif masing-masing variabel. Berikut ini tabel rangkuman hasil perhitungan sumbangan relatif dan sumbangan efektif yang perhitungannya dapat dilihat pada lampiran.

Tabel 19. Rangkuman Hasil Perhitungan SR dan SE

Variabel	Sumbangan Relatif	Sumbangan Efektif
Karakteristik Makanan (X_1)	68,09%	63,93%
Karakteristik Pelayanan (X_2)	31,91%	29,96%
Total	100%	99,89%

Berdasarkan data tabel 19 dapat dilihat bahwa X_1 dan X_2 mempunyai sumbangan relatif 100% dan sumbangan efektif 99,89%, sehingga kedua variabel bebas berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen sebesar 99,89%, sedangkan 1,11% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Karakteristik Makanan

Restoran khas Kraton Yogyakarta umumnya menawarkan menu makanan dan minuman kesukaan para Raja/Sultan, mulai dari Sri Sultan HB I sampai Sri Sultan HB X saat ini, serta kesukaan keluarga dari Kraton Yogyakarta. Hal ini menjadi daya tarik utama restoran khas Kraton Yogyakarta untuk mendapatkan pengunjung. Suatu konsep yang sangat unik dengan mengusung ciri budaya makan dalam silsilah keluarga Raja. Makanan khas Kraton hadir dalam cita rasa dominan manis, namun beberapa makanan yang ditemui di restoran khas Kraton Yogyakarta terdapat akulturasi cita rasa gurih dari makanan benua Eropa dan negeri China, sesuai dengan pernyataan yang diungkapkan oleh Fadly Rahman (2011:70). Mayoritas makanan yang ditawarkan di restoran khas Kraton tidak bercita rasa masam (dari saus atau tomat) dan tidak dominan asin, pernyataan yang sama diungkapkan oleh Pusat Kajian Makanan Tradisional (2002:9).

Menu makanan yang ditawarkan oleh restoran khas Kraton Yogyakarta ditulis dalam bahasa asli dan bahasa Jawa, seperti *manuk enom*, *bebek suwar-suwir*, *semur piyik*, *selada husar*, *lombok kethok*, *dendeng ragi*, *prawan kenes*, *beer djawa*, *wedang adu limo*, dan lain sebagainya. Beberapa nama tersebut memiliki nilai filosofis dan sejarah yang berbeda, sebagai contoh nama makanan *prawan kenes* dan minuman *beer djawa*. *Prawan kenes* merupakan nama kudapan dengan arti masing-masing kata, yaitu yang pertama *prawan* artinya gadis, dan *kenes* artinya genit, nama ini sudah ada sejak Sri Sultan HB VIII, berupa hidangan pisang yang dibakar dengan dioles santan. Sedangkan *beer djawa* merupakan nama sebuah minuman favorit Sri

Sultan HB VIII, walaupun terdapat nama “*beer*” pada minuman ini, tetapi “*beer*” yang satu ini tidak mengandung alkohol. *Beer djawa* ini memiliki sejarah, saat Sri Sultan HB VIII berkerabat dekat dengan tamu-tamu dari Belanda dan beliau sangat menghormatinya, bila tamu-tamu Belanda minum “*beer*” beralkohol untuk menghangatkan tubuhnya, namun Sultan juga sebagai seorang muslim lebih memilih minum minuman yang tidak beralkohol, sehingga beliau menciptakan minuman ini untuk menghormati tamu-tamunya. *Beer djawa* terbuat dari rebusan kayu secang, jahe, serai, kapulaga, cengkeh, kayu manis dan air jeruk nipis.

Makanan yang disajikan umumnya memiliki intensitas warna yang rendah atau warna tidak mencolok, hal ini disebabkan karena waktu mengolah yang cukup lama. Namun untuk menggugah selera makan konsumen, maka ditambahkan sayuran untuk membuat tampilan makanan lebih indah. Pengolahan makanan Kraton Yogyakarta umumnya dilakukan dengan cara merebus, dibakar atau dikukus, hal ini sesuai dengan pernyataan yang ditulis oleh Pusat Kajian Makanan Tradisional, 2002:6-8). Semua makanan dan minuman yang ditawarkan restoran khas Kraton Yogyakarta menggunakan bahan baku lokal atau tradisional, sehingga aman dikonsumsi. Makanan khas Kraton Yogyakarta memiliki daya simpan singkat, sebab makanan tersebut merupakan makanan basah yang harus segera dikonsumsi saat siap disajikan.

Teknik olah yang digunakan untuk mengolah makanan antara lain merebus, mengukus, membakar, memanggang dan menggoreng. Adanya akulturasi budaya bangsa Eropa sehingga lebih memunculkan keberagaman

teknik olah. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pusat Kajian Makanan Tradisional (2002:4)

2. Karakteristik Pelayanan

Pelayanan makan di restoran khas Kraton Yogyakarta tidak menggunakan tata saji, semua makanan dan minuman disajikan secara bersama. Makanan yang disajikan disesuaikan dengan suhu ruang, dan beberapa makanan disajikan hangat.

Karakteristik pelayanan di restoran khas Kraton Yogyakarta, dari segi penampilan karyawan menunjukkan bahwa karyawan khususnya pelayan memakai pakaian tradisional, pelayan wanita menggunakan pakaian *kebaya kutubaru* dan *kain jarik* untuk menutup bagian bawah. Sedangkan pelayan pria hanya menggunakan celana bahan kain dan *baju beskap*. Hanya pada acara tertentu pelayan menggunakan pakaian yang sangat tradisional khas Kraton Yogyakarta. Begitupun pula dengan tata rambut pelayan, pelayan wanita mengikat rapi rambutnya / *cepol* dan apabila pelayan laki-laki hanya berpenampilan rapi.

Pengelolaan pelayanan sangat baik dengan penempatan pelayan di tempat-tempat strategis, sehingga pandangan pelayan menjangkau seluruh area restoran. Proses pelayanan pun berbeda dengan proses pelayanan saat melayani Sultan, bahwa di restoran khas Kraton tersebut pelayan tidak berjalan beriringan dan berjalan membungkuk (Noor Sulistyو Budi, dkk., 1997:28) saat mengantarkan makanan. Prosedur pelayanan di restoran khas Kraton dikelola seperti pelayanan di restoran pada umumnya.

Semua restoran khas Kraton Yogyakarta menggunakan peralatan untuk makan yakni, sendok, garpu, dan pisau (untuk hidangan khusus). Walaupun

dalam sejarah yang telah ditulis oleh Noor Sulistyو Budi, dkk. (1997:40), di budaya makan Sultan juga disediakan “*bokor*” atau wadah kecil untuk cuci tangan, tetapi restoran-restoran khas Kraton Yogyakarta tidak memberikan “*bokor*” untuk cuci tangan kepada tamu. Beberapa restoran khas Kraton menyajikan kletikan pada tamu saat tamu menunggu makanan diantar ke mejanya.

3. Keputusan Pembelian

Mayoritas konsumen yang berkunjung di restoran khas Kraton Yogyakarta adalah orang yang berusia antara 20-40 tahun dan memiliki penghasilan setiap bulan berkisar antara Rp. 1.500.000,00 sampai dengan Rp. 2.500.000,00. Konsumen paling banyak bekerja sebagai wirausahawan. Hasil penelitian yang menunjukkan intensitas kunjung setiap bulannya, bahwa konsumen berkunjung ke restoran khas Kraton Yogyakarta kurang dari tiga kali. Faktor harga yang diterapkan oleh restoran diyakini membuat konsumen tidak menjadi restoran ini sebagai tempat tujuan makan konsumen setiap harinya.

Konsumen umumnya ingin merasakan citarasa makanan khas Kraton Yogyakarta yang menjadi daya tarik wisata kota Yogyakarta. Konsumen rela membayar sejumlah harga untuk mendapatkan pengalaman baru tersebut. Motivasi konsumen berkunjung ke restoran tersebut tidak dengan tujuan prestis dan bukan merupakan paket wisata yang dipilihnya, melainkan berdasarkan inisiatif pribadi. Hasil tersebut sesuai dengan teori Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2009:63) bahwa pembeli menyadari suatu masalah atau kebutuhan yang dipicu rangsangan internal dan eksternal.

Tahap berikutnya adalah tahapan pencarian informasi, sumber informasi dari media sosial internet merupakan sumber informasi yang paling banyak dipertimbangkan oleh konsumen. Selain itu konsumen juga mendapat informasi restoran khas Kraton Yogyakarta dari teman dan keluarga. Sesuai dengan penggolongan sumber informasi menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2009:184) antara lain dari sumber informasi pribadi, komersial, publik dan eksperimental.

Evaluasi alternatif merupakan tahapan ketiga dalam pengambilan keputusan pembelian. Setelah mendapat informasi dari berbagai sumber, maka konsumen akan membandingkan restoran yang direkomendasikan dengan restoran sejenis lainnya. Restoran yang dipilih umumnya restoran yang paling terkenal dengan kekhasannya dan yang menawarkan menu otentik khas Kraton Yogyakarta. Lokasi restoran yang berada di lingkungan Kraton Yogyakarta juga menjadi salah satu pertimbangan konsumen, serta banyaknya jumlah pengunjung yang berkunjung ke restoran tersebut. Hasil tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh James F. Engel, dkk. (1995:27) yang menyebutkan bahwa konsumen menentukan terlebih dahulu kriteria evaluasi yang akan digunakan, kemudian memutuskan alternatif mana yang akan dipertimbangkan.

Tahapan keempat adalah tahapan keputusan pembelian. Pada tahap ini konsumen merasakan karakteristik pelayanan restoran khas Kraton Yogyakarta sebagai kesan pertama untuk diteruskan ke keputusan untuk membeli makanan dan minuman di restoran tersebut. Namun hasil agket menunjukkan bahwa umumnya mean karakteristik pelayanan lebih rendah daripada karakteristik makanan. Tanggapan negatif terkait karakteristik

pelayanan adalah tidak tersedianya *bokor*/wadah untuk cuci tangan dan tidak adanya tata cara pelayanan yang khas. Walaupun demikian, konsumen memberikan tanggapan positif tentang pelayan yang memberi perhatian dan siap membantu ketika konsumen membutuhkan. Sedangkan konsumen memberikan tanggapan sangat setuju tentang karakteristik makanan khas Kraton Yogyakarta yang ditunjukkan dalam penulisan nama makanan dalam bahasa Jawa dan tersedianya minuman tradisional sebagai pendamping makanan. Teori yang sama dengan hasil penelitian yakni dalam tahap ini konsumen benar-benar membeli produk yang paling mereka sukai (Basu Swasta & Handoko, 2006:77).

Tahapan perilaku pasca pembelian merupakan tahapan terakhir dari proses pengambilan konsumen. Tahap ini konsumen merasakan menyatakan puas dengan makanan dan pelayanan yang disajikan restoran khas Kraton Yogyakarta, kemudian konsumen akan menentukan pilihan untuk datang kembali di lain waktu dan akan merekomendasikan restoran tersebut ke orang lain. Konsumen juga menyatakan bahwa mereka mendapatkan pengalaman baru di restoran khas Kraton Yogyakarta yang telah dikunjungi dan akan memberikan predikat restoran tersebut menjadi restoran etnis favoritnya. Penilaian pasca-pembelian konsumen akan memberikan umpan balik, seperti pengalaman terhadap psikologis konsumen dan membantu mempengaruhi keputusan yang berkaitan dengan di waktu yang akan datang (Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2009:509).

4. Pengaruh Karakteristik Makanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Restoran khas Kraton Yogyakarta

Karakteristik makanan adalah suatu atribut yang terdapat pada produk makanan yang dirasakan oleh konsumen. Karakteristik menunjukkan kekhasan dari produk makanan tersebut. Data mengenai karakteristik makanan diperoleh dengan menggunakan kuesioner/angket, dengan jumlah sampel 100 konsumen. Kuesioner/angket tersebut mencakup cita rasa, menu turun temurun, nama makanan dalam bahasa asli, warna makanan, teknik olah, minuman tradisional, adanya gudeg sebagai makanan tradisional Yogyakarta, dan temperatur makanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik makanan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji regresi sederhana r_{x1y} menunjukkan bahwa koefisien korelasi r_{x1y} adalah sebesar 0,875 sedangkan koefisien determinasi r_{square} atau besarnya sumbangan pengaruh X_1 terhadap Y tersebut adalah 0,765 atau 76,5%, selanjutnya dilakukan uji keberartian terhadap koefisien regresi dengan menggunakan uji statistik uji F pada taraf signifikansi 5%. Dari perhitungan tersebut diperoleh harga $r_{x1y} = 0,875$ dan $r_{\text{tabel}} = 0,195$. Harga r_{x1y} lebih besar daripada r_{tabel} . Cara lain yaitu dengan melihat nilai F dimana F_{hitung} sebesar 319,262 lebih besar daripada F_{tabel} sebesar 3,94 pada taraf signifikansi 5% dengan dk pembilang = 1 dan dk penyebut = 98 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. "Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara karakteristik makanan terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta".

Karakteristik makanan khas Kraton Yogyakarta memegang poros pelayanan restoran khas Kraton Yogyakarta. Sebagaimana diungkapkan oleh Yinghua Liu dan SooCheung Jang (2009:340) bahwa kualitas makanan umumnya diterima sebagai faktor yang paling berpengaruh terhadap keputusan pembelian, kepuasan pelanggan dan perilaku pasca pembelian. Dube (1994:39-47) juga menemukan fakta bahwa kualitas makanan jauh lebih penting daripada atribut yang lain dalam pelayanan. Atribut individu yang berkaitan dengan kualitas makanan, seperti presentasi makanan, variasi menu, cita rasa dan temperatur makanan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan perilaku konsumen.

5. Pengaruh Karakteristik Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Restoran khas Kraton Yogyakarta

Karakteristik makanan adalah suatu atribut yang terdapat pada produk makanan yang dirasakan oleh konsumen. Karakteristik menunjukkan kekhasan dari produk makanan tersebut. Data mengenai karakteristik makanan diperoleh dengan menggunakan kuesioner/angket, dengan jumlah sampel 100 konsumen. Kuesioner/angket tersebut mencakup perhatian pelayan, tata cara penyajian khas Kraton Yogyakarta, menyediakan *kletikan* dan *bokor*, tata busana pelayan dan pengetahuan menu pelayan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji regresi sederhana r_{x2y} menunjukkan bahwa koefisien korelasi r_{x2y} adalah sebesar 0,693 sedangkan koefisien determinasi r_{square} atau besarnya sumbangan pengaruh X_1 terhadap Y tersebut adalah 0,481 atau

48,1%, selanjutnya dilakukan uji keberartian terhadap koefisien regresi dengan menggunakan uji statistik uji F pada taraf signifikansi 5%. Dari perhitungan tersebut diperoleh harga $r_{x2y} = 0,693$ dan $r_{tabel} = 0,195$. Harga r_{x1y} lebih besar daripada r_{tabel} . Cara lain yaitu dengan melihat nilai F dimana F_{hitung} sebesar 90,732 lebih besar daripada F_{tabel} sebesar 3,94 pada taraf signifikansi 5% dengan dk pembilang = 1 dan dk penyebut = 98 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. “Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara karakteristik pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta”.

Karakteristik pelayanan di restoran khas Kraton Yogyakarta tentu mengutamakan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan evaluasi perbandingan antara ekspektasi dan pelayanan yang dirasakan (Yinghua Liu dan SooCheong Jang, 2009:340). Parasuraman, dkk. (1988:12-40) berpendapat bahwa konsumen tidak hanya melihat kualitas makanan saja, melainkan memperhatikan kualitas pelayanan pula. Pendapat yang sama diungkapkan oleh Riadh Ladhari, dkk. (2008) bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan melalui perasaan positif maupun negatif, sehingga menimbulkan loyalitas pelanggan, rekomendasi dan kemauan pelanggan untuk membayar lebih.

6. Pengaruh Karakteristik Makanan dan Karakteristik Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Restoran khas Kraton Yogyakarta

Berdasarkan uji jawaban pertanyaan penelitian tentang pengaruh karakteristik makanan dan karakteristik pelayanan terhadap keputusan pembelian diperoleh persamaan estimasi sebagai berikut :

$$Y = 12,865 + 2,054 \cdot X_1 + 1,216 \cdot X_2 + e$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien X_1 sebesar 2,054 yang berarti apabila karakteristik makanan (X_1) ditingkatkan maka keputusan pembelian (Y) akan meningkat sebanding dengan peningkatan karakteristik makanan (X_1) tersebut. Nilai koefisien X_2 sebesar 2,054 yang berarti apabila karakteristik pelayanan (X_2) ditingkatkan maka keputusan pembelian (Y) akan meningkat sebanding dengan peningkatan karakteristik pelayanan (X_2) tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik makanan dan karakteristik pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta. Hal tersebut dibuktikan dengan harga koefisien korelasi $r_{y(1,2)} = 0,939$ yang lebih besar daripada r_{tabel} dengan $N = 100$ dan taraf signifikansi 5% yaitu 0,195. Selain itu tidak terdapat tanda negatif pada $r_{y(1,2)}$ yang berarti bahwa pengaruh antara karakteristik makanan dan pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian konsumen tersebut positif.

Untuk mengetahui seberapa jauh variabel karakteristik makanan dan karakteristik pelayanan menentukan perubahan nilai variabel keputusan pembelian dengan menghitung besarnya sumbangan relatif dan sumbangan efektif. Berdasarkan pada sumbangan efektif, total nilai sebesar 99,89%. Hasil tersebut berarti bahwa 99,89% perubahan pada variabel keputusan pembelian (Y) dapat diterangkan oleh perubahan variabel karakteristik makanan (X_1) dan karakteristik pelayanan (X_2), sedangkan 1,11% lainnya dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

Hasil uji keberartian regresi ganda dengan menggunakan uji F menunjukkan bahwa harga F_{hitung} sebesar 360,720 lebih besar daripada F_{tabel} sebesar 3,09 pada taraf signifikansi 0,05 dengan dk pembilang = 2 dan dk penyebut = 97 sehingga karakteristik makanan dan karakteristik pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Tinggi rendahnya keputusan pembelian dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya karakteristik makanan dan karakteristik pelayanan. Bila karakteristik makanan ditingkatkan kualitasnya disertai dengan peningkatan kualitas karakteristik pelayanan maka akan meningkatkan keputusan pembelian. Karakteristik makanan memiliki sumbangan efektif terhadap keputusan pembelian yang lebih besar daripada karakteristik pelayanan. Hal ini dikarenakan restoran khas Kraton Yogyakarta lebih mengoptimalkan atau fokus pada penyajian karakteristik makanan apabila dibanding dengan penyajian karakteristik pelayanan khas Kraton Yogyakarta yang otentik.

Ching Shu-su (2014) menyebutkan bahwa inovasi pelayanan yang teridentifikasi dalam perhatian yang baik kepada konsumen memiliki dampak yang signifikan terhadap pengalaman konsumen. Selain itu pelayanan produk pada restoran etnis memiliki dampak positif terkait dengan perhatian kepada konsumen. Dengan mengusung restoran etnis, restoran perlu memberikan perhatian ekstra terhadap lingkup pelayanan dan menyajikan cita rasa makanan etnis. Stevens, dkk. (1995:56-60) dalam industri restoran, konsumen juga menilai tentang pelayanan langsung selama mereka makan, kualitas pelayanan yang dirasakan dipandang sebagai inti lain penentu kepuasan pelanggan dan perilaku konsumen, selain kualitas makanan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dikemukakan maka simpulan yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Karakteristik Makanan Restoran khas Kraton Yogyakarta

Karakteristik makanan restoran khas Kraton Yogyakarta antara lain : cita rasa dominan manis, terdapat cita rasa gurih yang berkombinasi dengan rasa manis, menu makanan tersaji dalam bahasa asli dan bahasa Jawa, makanan dan minuman berbahan dasar tradisional, intensitas warna makanan rendah, makanan umumnya diolah menggunakan teknik olah merebus, mengukus dan membakar, dan proses pengolahan yang cukup lama sehingga warna makanan kurang mencolok, namun untuk menggugah selera makanan konsumen maka makanan tersebut ditambahkan *garnish*.

2. Karakteristik Pelayanan Restoran khas Kraton Yogyakarta

Karakteristik pelayanan restoran khas Kraton Yogyakarta antara lain: tata cara pelayanan tidak disamakan dengan tata cara melayani Sultan, namun menggunakan tata cara pelayanan restoran pada umumnya, pelayan wanita menggunakan pakaian tradisional (*kebaya* dan *kain jarik*) dan *menyanggul* rambut bagi pelayan wanita, sedangkan pelayan pria menggunakan pakaian semi tradisional dan memiliki tata rambut rapi.

Pelayan berdiri di sekitar area restoran dengan melihat sekitar, sehingga tanggap dengan konsumen yang membutuhkan bantuan, restoran menyediakan camilan kepada konsumen, restoran tidak menyediakan *bokor* untuk cuci tangan, dan alat bantu makan yang digunakan adalah sendok, garpu dan pisau untuk hidangan tertentu.

3. Pengaruh Karakteristik Makanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Restoran khas Kraton Yogyakarta

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa karakteristik makanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta.

4. Pengaruh Karakteristik Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Restoran khas Kraton Yogyakarta

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa karakteristik pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta.

5. Pengaruh Karakteristik Makanan dan Karakteristik Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Restoran khas Kraton Yogyakarta

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa variabel karakteristik makanan dan karakteristik pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta. Karakteristik makanan memiliki sumbangan efektif terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran khas Kraton Yogyakarta lebih besar apabila dibanding dengan karakteristik pelayanan yang disajikan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Restoran khas Kraton Yogyakarta sebaiknya menjaga kualitas dan keaslian karakteristik makanan khasnya.
2. Restoran khas Kraton Yogyakarta sebaiknya meningkatkan kualitas karakteristik pelayanan khasnya dan lebih memunculkan ciri khas yang berbeda dengan pelayanan restoran pada umumnya.
3. Restoran khas Kraton Yogyakarta sebaiknya lebih gencar melakukan promosi supaya masyarakat umum mengetahui restoran etnis lokal yang dapat dijadikan tempat tujuan wisata kuliner, khususnya promosi melalui media sosial berbasis internet yang saat ini sedang menjadi *trend*, dan dapat dilihat secara bersamaan oleh seluruh orang di dunia yang menggunakan aplikasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2016). *Saatnya Kuliner Indonesia Hadir dengan Cita Rasa Asli*. Diakses dari sumber <http://sinarharapan.net/2016/05/10093/>. Pada tanggal 4 Januari 2017, jam 10.30 WIB.
- Anonim. (2016). *Visi dan Misi Dinas Pariwisata DIY*. Diakses dari sumber <http://visitingjogja.com/profile/display/Visi+%26+Misi>. pada tanggal 4 Januari 2017, jam 10.00 WIB.
- Albert Mehrabian & James A. Russell. (1974). *An Approach to Environmental Psychology*. Cambridge: MIT Press.
- Amrul Asraf Mohd-Any, Nurul Shahnaz Mahdzan, Chua Siang Cher. (2014). Food choice motives of different ethnics and the foodies segment in Kuala Lumpur. *British Food Journal*. Hlm. 1-19.
- Arina Maharani. (2014). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Di Warung Bakso Sari Gurih Pak Ratno*. Laporan Penelitian. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Atila Yuksel & Fisun Yusel. (2002). Measurement of tourist satisfaction with restaurant services: a segment-based approach. *Journal of Vacation Marketing* 9 (1). Hlm. 52-68.
- Banu Kutler Demirgunes & Bulent Ozsacmaci. (2017). Exploring the Effect of Consumers' Food-Related Decision Making Styles on National Brand vs. Store Brand Choice. *International Journal of Marketing Studies*. Hlm. 46-64.
- Basu Swastha dan Handoko. (2006). *Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Liberty.
- Basu Swastha dan Koko Irawan. (2003). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Ching Shu-su. (2014). The Role of Service Innovation and Customer Experience in Ethnic Restaurants. *The Service Industries Journal*. Hlm. 1-17.
- Claus Ebster & Irene Guist. (2004). The role of authenticity in ethnic theme restaurants. *Journal of Foodservice Business Research* 7 (2). Hlm. 41–52.
- Dewi Annisa Puspita. (2014). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian di Restoran Waroeng Taman Kota Bogor*. Laporan Penelitian. Institut Pertanian Bogor.
- Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta. (2015). *Statistik Kepariwisataaan 2015*. Yogyakarta: Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Fitria Apriliani & Karto Adiwijaya. (2013). *Perilaku Konsumen Restoran Etnis : Pengaruh Empat Kelompok Atribut terhadap Kepuasan Pelanggan dan*

Post Dining Behavioral Intentions. Laporan Penelitian. Universitas Indonesia.

- Iskandar. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial: Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Jakia Kivela, Robert Inbakaran, John Reece. (2000). Consumer research in the restaurant environment. Part 3: Analysis, findings and conclusions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 12 (1). Hlm. 1–16.
- James F. Engel, Roger D. Blackwell, David T. Kollat. (1995). *Perilaku Konsumen* Jilid 2 Edisi Keenam. Budiyo FX, penerjemah. Jakarta (ID): Binarupa Aksara. Terjemahan dari: *Consumer Behavior*.
- Joanne M. Sulek & Rhonda L. Hensley. (2004). The relative importance of food, atmosphere, and fairness of wait. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 45 (3). Hlm. 235–247.
- Laurette Dube, Leo Mark Renaghan, Jane M. Miller. (1994). Measuring customer satisfaction for strategic management. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 35 (1). Hlm 39–47.
- Lendal Henry Kotschevar & Margaret E. Terrel. (1977). *Food Service Planning*. 2nd. ed. New York: John Wiley.
- Leon G. Schiffman. & Leslie Lazar Kanuk. (2004). *Consumer Behavior*. 8th. ed. New Jersey: Prentice Hall International.
- María Pilar Martínez-Ruiz & Carmen Maria Gomez-Canto. (2016). Key External Influences Affecting Consumers' Decisions Regarding Food. *International Journal of Marketing Studies*. Hlm. 1-4.
- Marwanti. (2000). *Pengolahan Makanan Indonesia*. Yogyakarta: Adicita Karya Nusa.
- Moertijpto, Jumeiri Siti Rumijah, Moeljono, Juli Astuti. (1994). *Makanan: Wujud, Variasi, dan Fungsinya, serta Cara Penyajiannya pada Orang Jawa Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta: Balai Pelestarian Nilai Budaya DIY.
- Mohammad Kasiram. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*. Malang: UIN Malang Press.
- Natalie T. Wood & Caroline Lego Munoz. (2006). 'No rules, just right' or is it? The role of themed restaurants as cultural ambassadors. *Tourism and Hospitality Research* 7 (3/4). Hlm. 242–255.
- Noor Sulistyو Budi, Ambar Adrianto, Mudjijono, Sumarno, Maharkesti. (1997). *Tradisi Makan dan Minum di Lingkungan Kraton Yogyakarta*. Yogyakarta: Balai Pelestarian Nilai Budaya DIY.

- Philip Kotler & Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi kedua belas. Jakarta: PT. Indeks.
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga.
- Philip Kotler. (1973). Atmospherics as a Marketing Tool. *Journal of Retailing*. Hlm. 48-64.
- Putri, Ida Ayu Trisna Eka, Agung Sri Sulistyawati, Fanny Maharani Suarka, dan Yuyun Indrawati. (2010). *Eksistensi Dan Esensi Makanan Tradisional Bali Sebagai Penunjang Culinary Tourism Di Kabupaten Badung*. Analisis Vol. 10 No. 1 Th. 2010.
- Riadh Ladhari, Isabelle Brun, Miguel Morales. (2008). Determinants of dining satisfaction and postdining behavioral intentions. *International Journal of Hospitality Management* 27 (4). Hlm. 563–573.
- Ritchie & Zins. (1978). *Tourism in Contemporary Society, An Introductory Text*. Chapter 19: Social and Cultural Impacts.
- S. Nadzirah, S. Abdul Karim, H. Ghazali, H. Othman. (2013) University foodservice : An overview of factors influencing the customers' dining choice. *International Food Research Journal*. Hlm. 1459-1468.
- Santoso Singgih. (2002). *SPSS Versi 11.5*. Cetakan Kedua. Jakarta: Gramedia.
- Setionang Budi. (2016). *Analisis Keputusan Pembelian Soto Kerbau pada Warung Soto Bu Djatmi khas Kabupaten Kudus Provinsi Jawa Tengah*. Laporan Penelitian. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Stephanie Qiu Liu & Anna S. Mattila. (2015). Ethnic Dining: Need To Belong, Need To Be Unique, And Menu Offering. *International Journal of Hospitality Management*. Hlm. 1-7.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tatik Suryani. (2008). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Valarie A. Zeithaml. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: a meansend model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing* 52. Hlm. 2–22.
- W.A. Marsum. (2005). *Restaurant dan segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Warni Setiyaningsih, Widi Nugroho, Sinar Indra Krisnawan. (2014). *Makanan Tradisional di Daerah Istimewa Yogyakarta (Makanan dalam Upacara Tradisi dan Kuliner)*. Yogyakarta: Dinas Kebudayaan Daerah Istimewa Yogyakarta.

- Wijaya Kusumah & Dwitagama Dedi. (2011). *Mengenal Penelitian Tindakan Kelas*. Edisi kedua. Jakarta: PT Indeks.
- Yinghua Liu & SooCheong Jang. (2009). Perception on Chinese Restaurant. *International Journal of Hospitality Management* 28. Hlm. 338–348.
- Young Namkung & SooCheong Jang. (2007). Does food quality really matter in restaurant? Its impact on customer satisfaction and behavioral intentions. *Journal of Hospitality and Tourism Research* 31 (3). Hlm. 387–410.

LAMPIRAN

KUESIONER KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN

1. Jenis kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
2. Umur : ☐ <20th ☐ 20-30th ☐ 31-40th ☐ >40th
3. Pekerjaan : a. Pelajar/Mahasiswa b. PNS e. Lainnya
c. Karyawan swasta d. Wiraswasta
4. Penghasilan /bulan : a. Kurang dari Rp 500.000,-
b. Rp 500.000 – Rp 1.499.999,-
c. Rp 1.500.000 – Rp 2.499.999,-
d. Rp 2.500.000 – Rp 3.499.999,-
e. Rp. 3.500.000 – Rp 4.499.999,-
g. Diatas Rp. 5.000.000,-
5. Dari mana Anda memperoleh informasi tentang restoran ini ? (*boleh mengisi lebih dari satu jawaban*)
a. Dari teman/keluarga b. Radio/televisi c. Koran/majalah d. Pamflet/brosur e. Internet f. Informasi lainnya
6. Dengan siapa saudara datang berkunjung ke restoran ini ?
a. Sendiri b. Bersama keluarga c. Bersama teman
7. Berapa kali rata-rata Anda berkunjung ke restoran ini dalam sebulan?
a. Kurang dari 3 kali b. 3-6 kali c. Lebih dari 6 kali
8. Dari pertanyaan no. 5 (jika pilihan lebih dari satu) tulislah informasi mana yang paling dominan !
a.
b.
c.

Berilah tanda (√) pada setiap jawaban yang Anda pilih !

Sangat setuju merupakan respon sangat positif dari Anda, setuju mengindikasikan respon positif, tidak setuju negatif dan sangat tidak setuju merupakan respon sangat negatif.

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Anda memilih restoran ini karena :					
1	Anda menginginkan makanan dengan tujuan <i>prestis</i>				
2	Anda ingin merasakan cita rasa makanan khas keraton yang berbeda dari restoran biasa				
3	Restoran ini menjadi daya tarik wisata kota Yogyakarta				
4	Restoran ini menggunakan bahan baku lokal/tradisional				
5	Harga makanan sesuai dengan tipe restoran (Keraton)				
6	Restoran ini sudah merupakan paket wisata yang saya pilih				
Anda memilih restoran ini dibanding restoran lain sejenis karena :					
7	Restoran ini terkenal dengan kekhasan keraton				
8	Restoran ini menawarkan menu otentik/asli khas keraton Yogyakarta				
9	Restoran ini banyak dikunjungi oleh wisatawan, baik domestik maupun mancanegara				
10	Lokasi restoran ini berada di sekitar keraton Yogyakarta				

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Dilihat dari sisi ciri makanan dan pelayanan, anda memutuskan membeli makanan (<i>saat memesan menu</i>) di restoran ini karena :					
11	Menu di restoran ini merupakan makanan turun temurun dari nenek moyang				
12	Cita rasa makanan khas keraton manis				
13	Cita rasa makanan khas keraton gurih				
14	Nama makanan dalam bahasa asli/istilah khusus				
15	Makanan yang disajikan umumnya hasil dikukus, direbus atau dibakar				
16	Presentasi makanan yang dihidangkan menggugah selera makan				
17	Warna makanan tidak terlalu mencolok				
18	Restoran ini menyajikan minuman tradisional (seperti bir jawa dan aneka jamu)				
19	Restoran ini menyajikan menu gudeg				
20	Temperatur makanan sesuai dengan suhu ruang				
21	Pelayan restoran ini memperhatikan tamu dengan baik				
22	Pelayan berjalan beriringan saat membawa makanan menuju meja tamu				
23	Restoran ini menyajikan <i>kletikan / camilan</i> saat tamu menunggu makanan diantar				
24	Restoran ini juga menyediakan <i>kobokan</i> (air dalam wadah kecil) untuk cuci tangan				
25	Pelayan mengantarkan makanan dan minuman dengan cara berjalan khusus seperti <i>membungkuk</i>				
26	Pelayan wanita menyanggul rambutnya				
27	Pelayan menggunakan pakaian tradisional				
28	Pelayan memiliki pengetahuan menu dengan baik				
Tanggapan Anda setelah makan di restoran ini :					
29	Anda puas dengan pelayanan di restoran ini				
30	Anda puas dengan makanan di restoran ini				
31	Anda mendapat pengetahuan baru tentang kuliner khas				
32	Anda akan kembali lagi dilain waktu				
33	Anda akan merekomendasikan restoran ini kepada orang lain				
34	Anda akan menjadikan restoran ini sebagai restoran khas favorit				
35	Anda mendapat kesan baik makan di restoran ini				

Lampiran 3. Hasil Validasi Instrumen

TABEL UJI VALIDITAS INSTRUMEN

Variabel	Item Pertanyaan	Bivariate Pearson (korelasi produk momen)	r tabel (N=30)	Ket.
Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen di Restoran Khas Keraton	Pertanyaan 1	0,348	0,361	Tidak Valid
	Pertanyaan 2	0,392	0,361	Valid
	Pertanyaan 3	0,664	0,361	Valid
	Pertanyaan 4	0,757	0,361	Valid
	Pertanyaan 5	0,755	0,361	Valid
	Pertanyaan 6	0,055	0,361	Tidak Valid
	Pertanyaan 7	0,524	0,361	Valid
	Pertanyaan 8	0,623	0,361	Valid
	Pertanyaan 9	0,609	0,361	Valid
	Pertanyaan 10	0,604	0,361	Valid
	Pertanyaan 11	0,362	0,361	Valid
	Pertanyaan 12	0,561	0,361	Valid
	Pertanyaan 13	0,580	0,361	Valid
	Pertanyaan 14	0,536	0,361	Valid
	Pertanyaan 15	0,392	0,361	Valid
	Pertanyaan 16	0,580	0,361	Valid
	Pertanyaan 17	0,708	0,361	Valid
	Pertanyaan 18	0,643	0,361	Valid
	Pertanyaan 19	0,466	0,361	Valid
	Pertanyaan 20	0,623	0,361	Valid
	Pertanyaan 21	0,561	0,361	Valid
	Pertanyaan 22	0,546	0,361	Valid
	Pertanyaan 23	0,536	0,361	Valid
	Pertanyaan 24	0,711	0,361	Valid
	Pertanyaan 25	0,755	0,361	Valid
	Pertanyaan 26	0,534	0,361	Valid
	Pertanyaan 27	0,542	0,361	Valid
	Pertanyaan 28	0,664	0,361	Valid
	Pertanyaan 29	0,355	0,361	Tidak Valid
	Pertanyaan 30	0,612	0,361	Valid
	Pertanyaan 31	0,536	0,361	Valid
	Pertanyaan 32	0,585	0,361	Valid
	Pertanyaan 33	0,620	0,361	Valid
	Pertanyaan 34	0,586	0,361	Valid
	Pertanyaan 35	0,859	0,361	Valid
	Pertanyaan 36	0,746	0,361	Valid
	Pertanyaan 37	0,795	0,361	Valid
	Pertanyaan 38	0,770	0,361	Valid

**SURAT PERNYATAAN VALIDASI
INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI**

saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sutriyati Purwanti, M.Si.
NIP : 19611216 198803 2 001
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana

menyatakan bahwa instrumen penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Robinsen Yurian Priyonggo
NIM : 13511241032
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga

Judul TAS : Pengaruh Karakteristik Pelayanan dan Makanan terhadap Keputusan Pembelian oleh Konsumen di Restoran Khas Keraton

Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

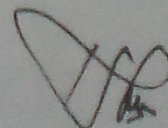
- ☐ Layak digunakan untuk penelitian
- ☒ Layak digunakan dengan perbaikan
- ☐ Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan saran/perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 24 Maret 2017

Validator,



Sutriyati Purwanti, M.Si.

NIP. 19611216 198803 2 001

SURAT PERNYATAAN VALIDASI
INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewi Eka Murniati, M.M.
NIP : 1981506 200604 2 002
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana

menyatakan bahwa instrumen penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Robinsen Yurian Priyonggo
NIM : 13511241032
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga

Judul TAS : Pengaruh Karakteristik Pelayanan dan Makanan terhadap Keputusan Pembelian oleh Konsumen di Restoran Khas Keraton

Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

- ☒ Layak digunakan untuk penelitian
- ☐ Layak digunakan dengan perbaikan
- ☐ Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan saran/perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 24 Maret 2017

Validator,



Dewi Eka Murniati, M.M.

NIP. 1981506 200604 2 002

Catatan:

Hasil Validasi Instrumen Penelitian TAS

NIM : 13511241032

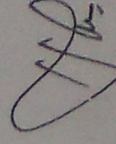
Nama mahasiswa : Robinsen Yurian Priyonggo

Judul TAS : Pengaruh Karakteristik Pelayanan dan Makanan terhadap Keputusan Pembelian oleh Konsumen di Restoran Khas Keraton

Saran/Tanggapan	
No.	Variabel
1.	Karakteristik Pelayanan } beberapa angket / pernyataan perlu dicermati karena ada pengulangan & } Karakteristiknya masih kurang spesifik.
2.	Karakteristik Makanan Pengukuran kepuasan -> sangat dangkal.
3.	Keputusan Pembelian jumlah pernyataan / angket terlalu banyak angket banyak diuji, diberikan & di tol konsumen.
	Komentar Umum/Lain-lain:

Yogyakarta, 24 Maret 2017

Validator,



Sutriyati Purwanti, M.Si.

NIP. 19611216 198803 2 001

Hasil Validasi Instrumen Penelitian TAS

Nama mahasiswa

: Robinsen Yurian Priyonggo

NIM : 13511241032

Judul TAS

: Pengaruh Karakteristik Pelayanan dan Makanan terhadap Keputusan Pembelian oleh Konsumen di Restoran Khas Keraton

No.	Variabel	Saran/Tanggapan
1.	Karakteristik Pelayanan	Buat pertanyaan lebih yang spesifik kepada karakteristik pelayanan khas Keraton
2.	Karakteristik Makanan	Buat pertanyaan untuk karakteristik makanan ditambah, lebih spesifik ke karakteristiknya
3.	Keputusan Pembelian	-
	Komentar Umum/Lain-lain:	-

Yogyakarta, 24 Maret 2017

Validator,

Dewi Eka Mumiaty, M.M.

NIP. 1981506 200604 2 002

[illegible]

No. Responden	No. Butir																																			Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	134
29	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97
30	3	4	2	3	3	1	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	107
31	3	3	3	3	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	112
32	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102	
33	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	131
34	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	109
35	1	4	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	104
36	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	120
37	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	114
38	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	99
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	105
40	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	109
41	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	106
42	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	115
43	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	106
44	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	118
45	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	97
46	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	97
47	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	99	
48	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102
49	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	120
50	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	4	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	117
51	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	114
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	133	
53	2	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	114	
54	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	114

No. Responden	No. Butir																																			Skor Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35		
55	2	3	3	4	4	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	116	
56	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	121		
57	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	116	
58	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	123	
59	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	120	
60	2	3	4	4	4	1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	114	
61	2	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	114	
62	1	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	115
63	1	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	112	
64	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	121	
65	3	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	118	
66	2	4	4	4	4	1	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	1	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	113	
67	2	3	3	3	3	1	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	1	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	108	
68	1	4	3	4	3	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	111	
69	2	4	3	4	3	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	105	
70	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	115	
71	3	2	3	3	3	1	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	3	3	2	3	3	87	
72	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	110	
73	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	77	
74	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	98	
75	1	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	102	
76	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	89	
77	1	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	79	
78	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	1	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	79	
79	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	1	4	3	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	92	
80	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	95	
81	2	3	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	1	1	1	1	1	2	4	3	3	3	3	3	100	

No. Responden	No. Butir																																			Skor Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35		
82	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	85
83	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	105
84	2	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	105
85	3	3	3	3	3	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	4	4	4	3	3	3	99	
86	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	108	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	118	
88	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	1	4	1	1	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	105	
89	3	3	3	3	3	2	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	107	
90	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	101	
91	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	116	
92	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	108	
93	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	107	
94	3	3	3	3	3	2	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	97	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	106	
96	2	3	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	101	
97	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	104	
98	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	107	
99	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	100	
100	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	1	1	1	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	107	

Lampiran 6. Hasil Uji Statistik X_1 terhadap X_2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.875 ^a	.765	.763	5.123

a. Predictors: (Constant), KarakteristikMakanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8380.952	1	8380.952	319.332	.000 ^a
	Residual	2572.038	98	26.245		
	Total	10952.990	99			

a. Predictors: (Constant), KarakteristikMakanan

b. Dependent Variable: KeputusanPembelin

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.239	4.744		4.688	.000
	KarakteristikMakanan	2.544	.142	.875	17.870	.000

a. Dependent Variable: KeputusanPembelin

Lampiran 7. Hasil Uji Statistik X_2 terhadap Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.693 ^a	.481	.475	7.618

a. Predictors: (Constant), KarakteristikPelayanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5265.610	1	5265.610	90.732	.000 ^a
	Residual	5687.380	98	58.034		
	Total	10952.990	99			

a. Predictors: (Constant), KarakteristikPelayanan

b. Dependent Variable: KeputusanPembelin

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	59.824	4.960		12.061	.000
	KarakteristikPelayanan	2.216	.233	.693	9.525	.000

a. Dependent Variable: KeputusanPembelin

Lampiran 8. Hasil Uji Statistik X_1 dan X_2 terhadap Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.939 ^a	.881	.879	3.658

a. Predictors: (Constant), KarakteristikPelayanan, KarakteristikMakanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9654.863	2	4827.432	360.720	.000 ^a
	Residual	1298.127	97	13.383		
	Total	10952.990	99			

a. Predictors: (Constant), KarakteristikPelayanan, KarakteristikMakanan

b. Dependent Variable: KeputusanPembelin

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.865	3.521		3.654	.000
	KarakteristikMakanan	2.054	.113	.706	18.110	.000
	KarakteristikPelayanan	1.216	.125	.380	9.757	.000

a. Dependent Variable: KeputusanPembelin

Lampiran 9. Hasil Perhitungan SR dan SE

PERHITUNGAN SUMBANGAN RELATIF & SUMBANGAN EFEKTIF

Persamaan regresi linier berganda :

$$Y = 12,865 + 2,054 \cdot X_1 + 1,216 \cdot X_2$$

Sumbangan Relatif

$$JK_{\text{reg}} = a \sum xy$$

Dimana :

$$a_1 = 2,054$$

$$a_2 = 1,216$$

$$\sum x_1 y = 0,875$$

$$\sum x_2 y = 0,693$$

$$\begin{aligned} JK_{\text{total}} &= a_1 \sum x_1 y + a_2 \sum x_2 y \\ &= 2,054 \cdot 0,875 + 1,216 \cdot 0,693 \\ &= 1,797 + 0,842 \\ &= 2,639 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} X_1 : \text{SR}\% &= 1,797 / 2,639 \cdot 100\% \\ &= 68,09\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} X_2 : \text{SR}\% &= 0,842 / 2,639 \cdot 100\% \\ &= 31,91\% \end{aligned}$$

$$\text{SR}\%_{\text{total}} = 100\%$$

Sumbangan Efektif

$$\text{SE}\% = \text{SR}\% \cdot R^2$$

$$\begin{aligned} \text{SE}\%X_1 &= \text{SR}\%X_1 \cdot R^2 \\ &= 68,09\% \cdot 0,939 \\ &= 63,93\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{SE}\%X_2 &= \text{SR}\%X_2 \cdot R^2 \\ &= 31,91\% \cdot 0,939 \\ &= 29,96\% \end{aligned}$$



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK

Alamat: Karangmalang, Yogyakarta 55281
Telp. (0274) 568168 psw: 276, 289, 292. (0274) 586734. Fax. (0274) 586734:
Website : <http://ft.uny.ac.id>, email : ft@uny.ac.id, teknik@uny.ac.id



Certificate No. QSC 00592

No : 889/H34/PL/2017
Lamp : -
Hal : Ijin Penelitian

29 Mei 2017

Yth.

1. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta c.q. Ka. Badan Kesbangpol Provinsi DIY
2. Walikota Kota Yogyakarta c.q. Kepala Badan Kesbangpol Kota Yogyakarta
3. Pimpinan Gadri Resto

Dalam rangka pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian dengan judul Pengaruh Karakteristik Makanan dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Restoran Khas Keraton, bagi Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta tersebut di bawah ini:

No	Nama	No. Mhs.	Program Studi	Lokasi
1.	Robinsen Yurian Priyonggo	13511241032	Pend. Teknik Boga	Gadri Resto

Dosen Pembimbing/Dosen Pengampu

Nama : Badraningsih L., M.Kes

NIP : 19600625 198601 2 001

Adapun pelaksanaan penelitian dilakukan mulai Mei - Juni 2017

Demikian permohonan ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.

Wakil Dekan I,

Moh. Khairudin, Ph.D.

NIP. 19790412 200212 1 002

Tembusan :
Ketua Jurusan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK

Alamat: Karangmalang, Yogyakarta 55281
Telp. (0274) 568168 psw: 276, 289, 292 (0274) 586734. Fax. (0274) 586734:
Website : <http://ft.uny.ac.id>, email : ft@uny.ac.id, teknik@uny.ac.id



Certificate No. QSC 00592

No : 890/H34/PL/2017
Lamp : -
Hal : Ijin Penelitian

29 Mei 2017

Yth.

1. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta c.q. Ka. Badan Kesbangpol Provinsi DIY
2. Bupati Kabupaten Sleman c.q. Kepala Badan Kesbangpol Kabupaten Sleman
3. Pimpinan Bale Raos Fusion dan Lounge

Dalam rangka pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian dengan judul Pengaruh Karakteristik Makanan dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Restoran Khas Keraton, bagi Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta tersebut di bawah ini:

No	Nama	No. Mhs.	Program Studi	Lokasi
1.	Robinsen Yurian Priyonggo	13511241032	Pend. Teknik Boga	Bale Raos Fusion dan Lounge

Dosen Pembimbing/Dosen Pengampu

Nama : Badraningsih L., M.Kes
NIP : 19600625 198601 2 001

Adapun pelaksanaan penelitian dilakukan mulai Mei - Juni 2017

Demikian permohonan ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.

Wakil Dekan I,

Moh. Khairudin, Ph.D.

NIP. 19790412 200212 1 002

Tembusan :
Ketua Jurusan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK

Alamat: Karangmalang, Yogyakarta 55281
Telp. (0274) 568168 psw: 276, 289, 292. (0274) 586734. Fax. (0274) 586734:
Website : <http://ft.uny.ac.id>, email : ft@uny.ac.id, teknik@uny.ac.id



Certificate No. QSC 00592

No : 888/H34/PL/2017
Lamp : -
Hal : Ijin Penelitian

29 Mei 2017

Yth.

1. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta c.q. Ka. Badan Kesbangpol Provinsi DIY
2. Walikota Kota Yogyakarta c.q. Kepala Badan Kesbangpol Kota Yogyakarta
- 3 Pimpinan Bale Raos

Dalam rangka pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian dengan judul Pengaruh Karakteristik Makanan dan pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Restoran Khas Keraton, bagi Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta tersebut di bawah ini:

No	Nama	No. Mhs.	Program Studi	Lokasi
1.	Robinsen Yurian Priyonggo	13511241032	Pend. Teknik Boga	Bale Raos

Dosen Pembimbing/Dosen Pengampu

Nama : Badraningsih L., M.Kes
NIP : 19600625 198601 2 001

Adapun pelaksanaan penelitian dilakukan mulai Mei - Juni 2017

Demikian permohonan ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.

Wakil Dekan I,

Moh. Khairudin, Ph.D.
NIP. 19790412 200212 1 002

Tembusan :
Ketua Jurusan



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 10 April 2017

Kepada Yth. :

Nomor : 074/3653/Kesbangpol/2017
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Walikota Yogyakarta
Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Perizinan Kota Yogyakarta

di Yogyakarta

Memperhatikan surat :

Dari : Wakil Dekan I Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
Nomor : 199/H34/PL/2017
Tanggal : 20 Februari 2017
Perihal : Izin Survey/Observasi

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal : **"PENGARUH KARAKTERISTIK MAKANAN DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI RESTORAN KHAS KERATON"** kepada:

Nama : ROBINSEN YURIAN PRIYONGGO
NIM : 13511241032
No.HP/Identitas : 085790948428/3523022606940001
Prodi/Jurusan : Pendidikan Tata Boga/PTBB
Fakultas : Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
Lokasi Penelitian : Restoran Bale Raos, Restoran Gadri Reso, Restoran Sasono Ondrowino
Waktu Penelitian : 13 April 2017 s.d 27 Mei 2017

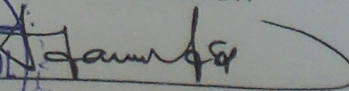
Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan:

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Ijin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.

KEPALA
BADAN KESBANGPOL DIY

AGUNG SUPRIYONO, SH
NIP. 19601026 199203 1 004

Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Gubernur DIY (sebagai laporan)
2. Wakil Dekan I Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta



PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 555241, 515865, 562682

Fax (0274) 555241

E-MAIL : pmperizinan@jogjakota.go.id

HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id

WEBSITE : www.pmperizinan.jogjakota.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/1713

4259/34

Membaca Surat : Dari Surat Izin/ Rekomendasi dari Kepala Badan Kesbangpol DIY
Nomor : 074/3653/Kesbangpol/2017 Tanggal : 10 April 2017

Mengingat :

1. Peraturan Gubernur Daerah istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta;
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta;
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;

Dijijinkan Kepada * :

Nama : ROBINSEN YURIAN PRIYONGGO
No. Mhs/ NIM : 13511241032
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Teknik - UNY
Alamat : Jl. Colombo No. 1 Yogyakarta
Penanggungjawab : Dr. Badraningsih L., M.Kes
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : PENGARUH KARAKTERISTIK PELAYANAN DAN MAKANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI RESTORAN KHAS KERATON

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta
Waktu : 30 Mei 2017 s/d 30 Agustus 2017
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
Dengan Ketentuan :

1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan
Pemegang Izin

ROBINSEN YURIAN
PRIYONGGO

Dikeluarkan di : Yogyakarta

Pada Tanggal : 30 Mei 2017

An. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan
Sekretaris



Tembusan Kepada :

Yth. 1 Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)

Lampiran 12. Dokumentasi Kegiatan



Gambar 8. Bale Raos tampak depan



Gambar 9. Ruang makan Bale Raos



Gambar 10. Gadri Resto tampak depan



Gambar 11. Ruang makan Gadri Resto



Gambar 12. Bale Raos Fusion & Lounge



Gambar 13. Ruang makan Bale Raos Fusion & Lounge



Gambar 14. All You Can Eat
Bale Raos (1)



Gambar 15. All You Can Eat
Bale Raos (2)



Gambar 16. All You Can Eat
Bale Raos (3)



Gambar 17. All You Can Eat
Bale Raos (4)